

Digitized by the Internet Archive
in 2022 with funding from
University of Toronto

<https://archive.org/details/31761115489494>



Foreign Affairs and International Trade Canada

2009-10
Estimates

Part III - Departmental Performance Report

For the period ending
March 31, 2010

Canada

The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the introduction of appropriation bills in Parliament. The Estimates, which are tabled in the House of Commons by the President of the Treasury Board, consist of the following:

Part I – The Government Expense Plan provides an overview of federal spending and summarizes the key elements of the Main Estimates.

Part II – The Main Estimates directly support the Appropriation Act. The Main Estimates identify the spending authorities (Votes) and amounts to be included in subsequent appropriation bills. Parliament will be asked to approve these Votes to enable the government to proceed with its spending plans. Parts I and II of the Estimates are tabled on or before March 1.

Part III – Departmental Expenditure Plans are divided into two components:

- 1) **Reports on Plans and Priorities (RPP)** are individual expenditure plans for each department and agency (excluding Crown corporations). These reports provide increased levels of detail over a three-year period on an organization's main priorities by strategic outcome(s), program activity(ies) and planned/expected results, including links to related resource requirements. The RPPs also provide additional details on risk management, operational and management priorities, transformational projects and grants and contributions, etc. They are tabled in Parliament by the President of the Treasury Board on behalf of the ministers who preside over the appropriation-dependent departments and agencies identified in Schedules I, I.1 and II of the *Financial Administration Act*. These documents are tabled on or before March 31 and referred to committees, which may then report to the House of Commons pursuant to Standing Order 81(7).
- 2) **Departmental Performance Reports (DPR)** are individual department and agency accounts of results achieved against planned performance expectations as set out in respective RPPs. These Performance Reports, which cover the most recently completed fiscal year, are tabled in Parliament in the fall by the President of the Treasury Board on behalf of the ministers who preside over the appropriation-dependent departments and agencies identified in Schedules I, I.1 and II of the *Financial Administration Act*.

Supplementary Estimates directly support an Appropriation Act. The Supplementary Estimates identify the spending authorities (Votes) and amounts to be included in the subsequent appropriation bill. Parliamentary approval is required to enable the government to proceed with its spending plans. Supplementary Estimates are normally tabled three times a year, the first document in May, the second in late October and the final in late February. Each Supplementary Estimates document is identified alphabetically A, B, C, etc. In special circumstances, more than three Supplementary Estimates documents can be published in any given year.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in DPRs, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of public funds.

© Her Majesty the Queen in Right of Canada, represented
by the Minister of Public Works and Government Services, 2010.

This document is available in multiple formats upon request.

This document is available on the TBS website at the following address: <http://www.tbs-sct.gc.ca>.

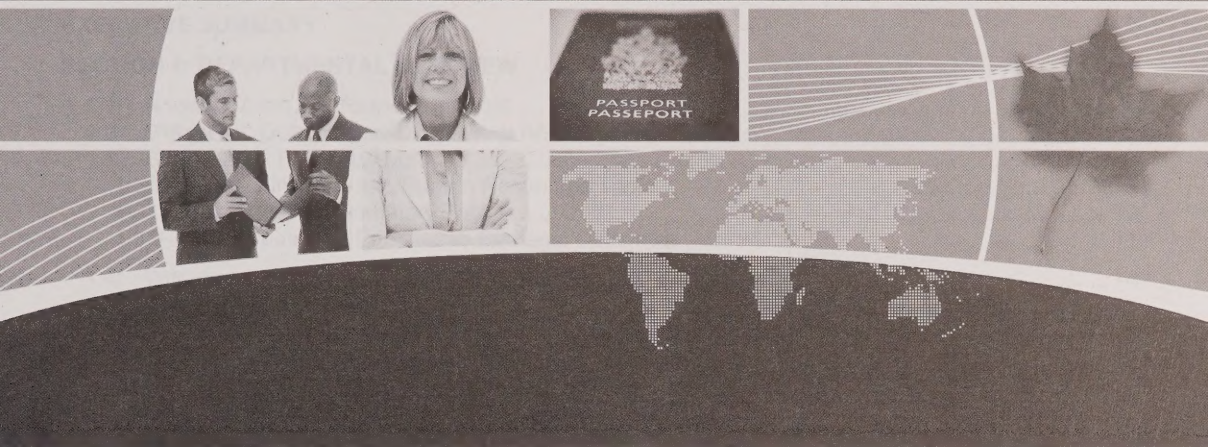
Available through your local bookseller or by mail from
Publishing and Depository Services
Public Works and Government Services Canada
Ottawa ON K1A 0S5

Telephone: 613-941-5995
Orders Only: 1-800-635-7943 (Canada and U.S.A.)
Fax: 613-954-5779 or 1-800-565-7757 (Canada and U.S.A.)
Internet: <http://publications.gc.ca>



Foreign Affairs and
International Trade Canada

Affaires étrangères et
Commerce international Canada



Foreign Affairs and International Trade Canada

Departmental Performance Report 2009-2010

The Honourable Peter Van Loan
Minister for International Trade

The Honourable Lawrence Cannon
Minister of Foreign Affairs

Table of Contents

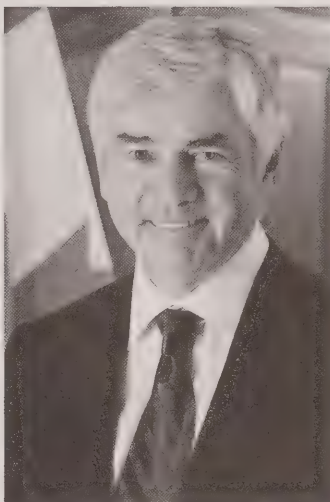
TABLE OF CONTENTS

MINISTERS' MESSAGE	1
EXECUTIVE SUMMARY	2
SECTION 1: DEPARTMENTAL OVERVIEW	8
1.1 RAISON D'ÊTRE AND RESPONSIBILITIES	8
1.2 STRATEGIC OUTCOMES AND PROGRAM ACTIVITY ARCHITECTURE.....	8
1.3 SUMMARY OF PERFORMANCE	9
1.3.1 Total Financial and Human Resources Table	9
1.3.2 Performance Summary Table	10
1.3.3 Contribution of Priorities to Strategic Outcomes	11
1.4 WORKING CONTEXT AND RISK ANALYSIS	14
1.5 EXPENDITURE PROFILE.....	15
1.5.1 Departmental Spending Graph.....	16
1.5.2 Canada's Economic Action Plan—Canada Account.....	16
1.5.3 Voted and Statutory Items Table (\$ millions)	17
SECTION 2: ANALYSIS OF PROGRAM ACTIVITIES BY STRATEGIC OUTCOME	18
2.1 STRATEGIC OUTCOME 1: CANADA'S INTERNATIONAL AGENDA	18
2.1.1 Program Activity 1: International Policy Advice and Integration.....	18
2.1.2 Program Activity 2: Diplomacy and Advocacy.....	23
2.2 STRATEGIC OUTCOME 2: INTERNATIONAL SERVICES FOR CANADIANS	32
2.2.1 Program Activity 3: International Commerce.....	32
2.2.2 Program Activity 4: Consular Affairs.....	36
2.2.3 Program Activity 5: Passport Canada	40
2.3 STRATEGIC OUTCOME 3: CANADA'S INTERNATIONAL PLATFORM.....	42
2.3.1 Program Activity 6: Canada's International Platform: Support at Headquarters	42
2.3.2 Program Activity 7: Canada's International Platform: Support at Missions Abroad	45
2.4 INTERNAL SERVICES	48
SECTION 3: SUPPLEMENTARY INFORMATION	54
3.1 FINANCIAL HIGHLIGHTS.....	54
3.2 FINANCIAL STATEMENTS	57
3.3 SUMMARY OF SUPPLEMENTARY INFORMATION TABLES.....	57
SECTION 4: CONTACT INFORMATION	58

Ministers' Message



The Honourable Peter Van Loan
Minister for International Trade



The Honourable Lawrence Cannon
Minister of Foreign Affairs

It is our distinct pleasure to present the 2009-2010 *Departmental Performance Report* of Foreign Affairs and International Trade Canada (DFAIT). The following pages describe a wide range of substantive accomplishments, all of which reflect DFAIT's core business: its policy making, policy coordination, and related foreign affairs and international commerce programs; its international commercial, consular and passport services for Canadians; and its management of Canada's international platform.

Economic recovery is, without a doubt, our government's top priority and the single most important issue facing Canadians today. DFAIT has made a considerable contribution in this area in 2009-2010. We worked to prepare for the G-20 Summit in Toronto, which addressed key global issues including the importance of fiscal consolidation and fighting protectionism. The department delivered the Canada-United States Agreement on Government Procurement, in response to the "Buy American" provisions in the American stimulus legislation, and advanced Canada's free trade agenda, in particular through the launch of negotiations with the European Union.

While global economic recovery was the defining issue of 2009-2010, our government is also committed to international stability and to creating a safer, more secure world. In Afghanistan, the department is coordinating Canada's efforts on a range of issues, including security, governance and regional cooperation. DFAIT's efforts have also positioned Canada as a global leader in responding to the devastating earthquake in Haiti in January 2010 and in helping our hemispheric partner rebuild for the future.

Canada is also placing an increased emphasis on its Arctic sovereignty, and DFAIT has been integral to the government's efforts in this area.

In carrying out its mandate, DFAIT is finding new and better ways to support Canadians around the world. This includes opening new trade offices in key markets and establishing an Emergency Watch and Response Centre to coordinate the government services that help Canadians during emergencies abroad.

In an increasingly complex global environment, meeting Canada's global priorities requires a modern, agile and cost-effective foreign and trade ministry, we are proud to say that DFAIT is delivering.

To find out more about the department's achievements in 2009-2010 and to learn more about the department, we invite you to consult the [DFAIT website](http://www.dfa.it).¹

¹ www.international.gc.ca/international/index.aspx

Executive Summary

DFAIT is among the most complex departments in the Government of Canada, responsible for the conduct of Canada's international affairs, including global trade and commerce. The scope of its mandate and the complexity of its activities, which are reflected throughout this report, require two representatives in the federal Cabinet and two Parliamentary secretaries, as well as a minister of state, two deputy ministers and an associate deputy minister. DFAIT is the leader across government in shaping Canada's positions on global issues and responses to international events, managing bilateral and multilateral relationships, and delivering international programs. This work allows Canada to advance its economic and political interests, to be more engaged in the international community, and to assist Canadians working, living and travelling abroad.

The department manages Canada's network abroad (173 missions,² 140 points of service worldwide and 18 regional offices), enabling the work outside Canada of 30 partners.³ Canada's global footprint, including interim operations, is as follows: Africa and the Middle East: 36 missions and 30 points of service; Asia Pacific: 36 and 35; Europe: 44 and 36; Latin America and the Caribbean: 28 and 18; and North America, including Mexico: 34 and 21. In 2009-2010, the department (including Passport Canada) had more than 13,000 active employees.

What follows is a summary of DFAIT's highest-level results for 2009-2010, as they pertain to the three strategic outcomes. The results below also link to DFAIT's four priorities for the year, as identified in its 2009-2010 *Report on Plans and Priorities* (RPP): (1) greater economic opportunity for Canada, with a focus on growing/emerging markets; (2) United States and the hemisphere; (3) Afghanistan, including in the context of neighbouring countries; and (4) transforming the department. In addition, the following results include other key achievements related to DFAIT's ongoing work (e.g. its response to critical international events such as the earthquake in Haiti, and improvements made to its commercial, consular and passport services).

1. Canada's International Agenda

Seizing Global Economic Opportunities to Ensure Canada's Growth and Prosperity: The global economic downturn and the ongoing fragile recovery have underscored the need to boost Canadian engagement in global value chains; secure competitive access to global markets and networks for Canadian businesses; increase foreign direct investment in Canada and Canadian direct investment around the world; and forge stronger linkages between Canada's science and technology (S&T) community and global innovation networks. This is the purpose of the government's Global Commerce Strategy, which achieved the following results in 2009-2010:

- o launch of negotiations toward a comprehensive economic and trade agreement with the European Union, and of free trade agreement negotiations with Ukraine, as well as continued talks with the Caribbean Community (CARICOM), Republic of Korea, the Central America Four (El Salvador, Guatemala, Honduras and Nicaragua) and the Dominican Republic, and exploratory meetings with Morocco and Turkey;
 - o implementation of free trade agreements with Iceland, Switzerland, Liechtenstein and Norway (the European Free Trade Association) and Peru, and efforts toward bringing concluded agreements with Colombia, Jordan and Panama into force;
 - o launch of a Joint Study with India to explore the parameters of a possible comprehensive economic partnership agreement;
 - o foreign investment promotion and protection agreements were signed with Jordan, the Czech Republic, the Slovak Republic, Latvia and Romania, while negotiations were successfully concluded with Kuwait, Bahrain, Madagascar and Hungary, and talks continued with China, India, Mongolia, Poland, Indonesia, Vietnam, Tunisia and Tanzania; and
 - o air transport agreements were signed with the European Union, Japan, South Africa, Cuba, Morocco, Ethiopia, Tunisia and El Salvador.
- Continuing the expansion of Canada's presence in key emerging markets, DFAIT opened six new trade offices in China⁴ and opened new missions in Ahmedabad, India and in Porto Alegre, Brazil. The department established a network of Canadian trade and policy officials in Association of Southeast Asian Nations (ASEAN) countries to enhance trade and better coordinate Canadian positions on ASEAN regional issues.
 - While DFAIT pursued an ambitious agenda of bilateral and regional trade agreements, negotiations under the Doha Round of the World Trade Organization remained a priority for Canada.
 - DFAIT generated support for the G-20 Framework for Strong, Sustainable, and Balanced Growth, including fiscal consolidation targets, plus international acceptance of financial sector regulatory reform through the G-20.

² At Canada's missions, the federal government is directly responsible for the staff, premises and assets. The missions can take the form of embassies, high commissions, embassies/high commissions (program) offices, offices of embassies/high commissions, representative offices, multilateral or permanent missions, consulates general, consulates, or consular agencies.

³ Partners are federal departments and agencies, as well as co-locators. Co-locators include Crown corporations, provincial governments and foreign governments.

⁴ These trade offices are located in China, administered in cooperation with the Canadian Commercial Corporation, and are considered points of service within the Network.

- The Investment Cooperation (INC) program of the Canadian International Development Agency (CIDA) was transferred to DFAIT in January 2010. INC will support private sector engagement in developing countries to foster sustained economic growth and the reduction of poverty.
- Canada and the United States concluded the Canada-U.S. Agreement on Government Procurement, allowing Canadian companies to participate in U.S. infrastructure projects financed under the American Recovery and Reinvestment Act.
- Activities under DFAIT's International Science and Technology Partnerships Program resulted in six new research and development (R&D) initiatives with China, worth \$6.9 million, and four new R&D initiatives with India, worth \$6.7 million.

Preparing for Canada's International Year: The eyes of the world were particularly drawn to Canada in 2010, as this country hosted several major events, including the Vancouver 2010 Winter Games, the G-8 and G-20 summits, and the G-8 Foreign Ministers' Meeting. These events presented extraordinary opportunities for Canada not only to provide leadership on key global issues, but also to showcase the country to the world.

- DFAIT undertook intensive planning and coordination in preparation for the G-8 and G-20 summits, set the agenda for Canada's G-8 and G-20 presidencies, and hosted the G-8 Foreign Ministers' Meeting.
- During the Vancouver 2010 Winter Games, DFAIT undertook comprehensive investor outreach, which included the campaign on "2010 Reasons to Do Business in Canada."

Deepening Relations with the United States and the Americas: Canada's relationship with its closest neighbour, the United States, is vital and productive. The two countries have the world's largest trading relationship, along with a history of cooperation in defending the continent and supporting freedom, democracy and human rights around the world. In the larger neighbourhood of the Americas, Canada has increased its engagement to advance a wide range of common interests.

- Building on a major investment in issue analysis and policy development, DFAIT helped reposition Canada's relationship with the United States to encompass a more strategic, whole-of-government agenda. Sustained engagement between the two countries' leaders and senior Cabinet ministers included a visit to Washington, D.C., by the Prime Minister as well as 35 ministerial visits to the United States. Important achievements included an agreement pertaining to the "Buy American" provisions of the U.S. stimulus legislation, the launch of a Canada-U.S. Clean Energy Dialogue and negotiations to amend the Great Lakes Water Quality Agreement, establishment of a twice-yearly ministerial dialogue on border management, cooperation in restructuring of the automotive sector, and an unprecedented level of civil and military cooperation and coordination in and on Afghanistan. Haiti's reconstruction was another important area of bilateral cooperation. DFAIT played a leading role in support of Canada's participation in the G-20 meeting in Pittsburgh (September 2009) and the Nuclear Security Summit in Washington, D.C. (April 2010).
- Following the imposition of visa requirements for Mexicans travelling to Canada, Canada undertook sustained high-level engagement with Mexico. In addition, bilateral consultations with Mexico increased cooperation related to police training and capacity building, justice sector reform, and counter-narcotics programs and information sharing.
- DFAIT's contribution of more than \$7 million increased the capacity of states in the Americas to combat transnational crime. The department established the Anti-Crime Capacity Building Program to strengthen regional cooperation in the Americas in the fight against crime, particularly the illicit drug trade, corruption and human trafficking.
- DFAIT established regional policy centres focused on peace and security (in Panama City) and democratic governance (in Lima, Peru).
- DFAIT's Global Peace and Security Fund delivered \$42.8 million in programming in the Americas, including \$14.9 million in Haiti; \$5 million in Colombia (including legal support for 500 victims of conflict), and \$1 million in Guatemala, including efforts to enhance cooperation between security and justice agencies.

Leading Canada's Response to the Earthquake in Haiti: The department marshaled its resources to lead the whole-of-government response to the Haiti earthquake, while continuing to deliver on its priorities and commitments around the world.

- Within hours of the January 2010 earthquake, DFAIT initiated a coordinated whole-of-government response, which would endure for several weeks, ensuring that Canada responded to the urgent needs of Canadians in distress and deployed critically needed humanitarian assistance to support the people of Haiti. Throughout the emergency response, DFAIT ensured close coordination among the multiple federal departments and agencies, and with the Government of Haiti, and ensured collaboration with the Canadian provinces and territories, the private sector, Canadian and international non-governmental and international organizations, and other donors.
- Canada played a leadership role in coordinating an effective international response to the crisis by hosting the Ministerial Preparatory Conference in Montreal to establish a clear and common international vision for early recovery and longer-term reconstruction in Haiti.
- In collaboration with CIDA and the Department of Finance, DFAIT worked to ensure a leadership role for Canada in Haiti's recovery and reconstruction by co-chairing the UN International Donors' Conference Towards a New Future for Haiti in March 2010.

Providing Whole-of-Government Coordination of Canada's Afghan Mission: Canada is in Afghanistan as part of a NATO-led effort operating under the authority of the United Nations.

- DFAIT supported Canada's continued leadership in addressing issues related to Afghan security, governance and regional cooperation through participation in the London Conference on Afghanistan in January 2010.
- DFAIT provided whole-of-government leadership and coordination of Canada's Afghan mission. A significant achievement was the launch at the G-8 Foreign Ministers' Meeting in Gatineau, Quebec, of the G-8 Afghanistan-Pakistan Border Region Prosperity Initiative. DFAIT facilitated the Dubai Process as the primary mechanism for Afghanistan-Pakistan border management and supported the U.S.-led focus on the Afghanistan-Pakistan border (the Holbrooke plan). The department also supported implementation of initiatives under the Stabilization and Reconstruction Task Force (START), Counter-Terrorism Capacity Building Program and Afghanistan Counter Narcotics Program aligned with DFAIT-led priorities of promoting rule of law, good governance, border management and reconciliation.

Asserting Canada's Role as an Arctic Nation: The Arctic is fundamental to Canada's national identity and represents tremendous potential for Canada's future. In part as a result of climate change and the search for new resources, the geopolitical significance of the region and the implications for Canada have never been greater.

- The Ministers of Foreign Affairs and Indian Affairs and Northern Development released the government's Northern Strategy.⁵
- DFAIT finalized the Arctic Foreign Policy, the international dimension of the government's Northern Strategy, to develop a more strategic approach to international Arctic policy issues.
- Canada hosted a meeting of the foreign ministers of the Arctic Ocean coastal states and established the Canadian International Centre for the Arctic Region.⁶
- Canada and the United States agreed to collaborate on a survey of the Arctic continental shelf and to discuss the maritime boundary in the Beaufort Sea.

Contributing to Global Efforts on Counterterrorism and Non-Proliferation: Complex problems such as international terrorism require solutions that harness expertise in diplomacy, intelligence, security and law enforcement, customs and immigration, transportation, justice and finance.

- DFAIT announced a multi-year contribution of \$180 million to fund new projects under Canada's Global Partnership Program, which works to prevent terrorists' acquisition of weapons and materials of mass destruction. It also announced the geographic expansion of the Global Partnership Program to extend beyond the former Soviet Union.
- At their March 2010 meeting, the G-8 foreign ministers issued a Statement on Nuclear Non-Proliferation, Disarmament and Peaceful Uses of Nuclear Energy, a contribution to the May 2010 Review Conference of the Parties to the Treaty on the Non-Proliferation of Nuclear Weapons.⁷
- The department led the whole-of-government preparation for Canada's participation at the April 2010 Nuclear Security Summit in Washington. It also ensured Canadian leadership on nuclear non-proliferation issues in multilateral forums such as the United Nations, successfully advocating a fourth round of UN Security Council sanctions to address Iran's nuclear program.

Ensuring Canada's Active Participation in the UN: The United Nations is central to Canadian foreign policy. It provides an invaluable forum at which countries can resolve differences and pursue shared objectives.

- DFAIT continued to campaign actively for a non-permanent seat for Canada on the UN Security Council for 2011-2012, while developing options for Canada's Security Council agenda in the event that Canada wins the October 2010 vote.
- DFAIT continued to represent Canada's interests at the UN, including leading a resolution on the human rights situation in Iran for the seventh year in a row. The resolution was adopted by the General Assembly in November 2009 by the highest margin ever.

2. International Services for Canadians

Improving DFAIT's Commercial, Consular and Passport Services for Canadians: Based on client feedback and other performance indicators, DFAIT continuously takes steps to upgrade and improve these services.

Commercial services: There was rising demand for trade commissioner services throughout 2009-2010. A total of 37,748 individual services were delivered to clients, which represents an increase of 14% over the previous year, and the number of Canada clients served reached 13,252, an 11% increase. To better support Canadian businesses, DFAIT opened new missions and increased staff in key emerging markets, while adding one new regional office in Canada.

⁵ www.northernstrategy.gc.ca/index-eng.asp

⁶ www.international.gc.ca/ministers-ministres/Arctic_Oslo_Centre_Arctique.aspx

⁷ <http://q8.gc.ca/ministers-meetings/foreign-ministers/q8-foreign-ministers-statement-on-nuclear-non-proliferation-disarmament-and-peaceful-uses-of-nuclear-energy>

According to an econometric analysis conducted by DFAIT's Office of the Chief Economist, in collaboration with a leading academic in the trade economics field, the Trade Commissioner Service (TCS) has a consistently positive impact on the performance of Canadian exporters. Exporters that receive trade commissioner services have an average export value 18% higher than comparable exporters who do not receive services. The study showed that every dollar spent on TCS services results in \$27 in increased exports. TCS assistance also plays a strong role in helping firms to diversify into new markets and to introduce new products in export markets. On average, TCS clients export to more than 35% more markets with over 15% more products than non-clients.

DFAIT referred 258 potential foreign investors to its domestic partners—primarily provinces, territories and municipalities—and assisted in arranging 155 exploratory company visits to Canada. DFAIT's investment network facilitated 106 foreign greenfield and expansion investments in Canada, compared to 97 reported the previous year, despite a 10% decrease in worldwide investment in 2009.

Consular: DFAIT reorganized consular activities to better meet evolving emergency management needs, established a robust contingency planning function, and created the first of three planned regional consular and emergency support offices staffed with experienced management consular officers. Planning is well advanced to establish the new Emergency Watch and Response Centre at DFAIT headquarters, which will improve whole-of-government coordination and management of all forms of emergencies abroad.

Following the January earthquake in Haiti, consular staff and other DFAIT employees worked on a 24/7 basis, handling over 49,500 calls to the department's Emergency Operations Centre and evacuating some 4,620 Canadians. An additional 1,500 Canadians were assisted in more than 18 other emergencies abroad, including earthquakes in Chile and Sumatra, mudslides in Peru, and the capsizing of the tall ship *SV Concordia* off the coast of Brazil, which was carrying Canadian students.

Passport: Passport Canada simplified the passport renewal process, increased passport printing capacity, expanded the number of points of service, instituted ongoing monitoring and tracking to forecast demand fluctuations, and developed a contingency plan to increase operational capacity and respond more effectively to spikes in demand. Issuance of the e-passport, embedded with an electronic chip, began as a pilot project in 2009. Work is progressing with respect to broader availability by 2012.

Passport Canada won the 2009 Institute of Public Administration of Canada/Deloitte Public Sector Leadership Award gold medal for its response to the surge in passport demand in 2007-2008.

3. Canada's International Platform

DFAIT must ensure that it can keep pace with a rapidly changing world as well as with the evolving needs of Canadians. To this end, it continues to undergo modernization throughout its operations.

- In 2009-2010, the Government of Canada officially opened seven new missions abroad, closed six missions, and opened one regional office in Canada. In addition, interim operations were initiated for five other missions and a regional service centre (Thames Valley, London, United Kingdom). The regional service centre in London serves missions in Europe, the Middle East and Africa, as part of the department's new service delivery model to streamline common services and provide better support to Canadian missions abroad. Significant progress was made to establish a regional service centre in the United States as well.
- DFAIT met its objectives of ensuring a high level of satisfaction among clients of its common services.⁸ Results from an online client satisfaction survey showed a satisfaction rate of 75% overall. A revised Memorandum of Understanding (MOU) on Operations and Support at Missions was signed by 22 federal departments and agencies and one co-locator.
- Management of locally engaged staff abroad was strengthened by a review of local terms and conditions as well as by establishment of a new formula for annual salary adjustments.
- Significant efforts were undertaken to strengthen security at missions abroad.

Transformation and the New Business Model: In line with the efforts of many of Canada's international allies and partners, DFAIT has been undergoing a transformation aimed at creating a more modern, integrated and flexible foreign and trade ministry, focused on its core mandate. The transformation is driving a renewed focus on services to Canadians, including consular assistance and emergency management, as well as increased flexibility to meet government priorities. Missions have actively engaged in the transformation.

After an in-depth review in 2009-2010 of its business model, DFAIT is moving forward with the implementation in 2010-2011 of a New Business Model that sets out new ways of doing business, modernizes operations and focuses on core business priorities.

Once fully implemented, these changes are expected to result in a strengthened network abroad, greater capacity for responding to emerging issues and unforeseen events, a more productive relationship with DFAIT's federal partners, reduced overhead and a better match between the needs and assets of missions.

⁸ Clients are federal departments and agencies, Crown corporations, provincial governments and foreign governments.

As an indicator of success to date with transformation, DFAIT has delivered the results outlined in this document while holding spending growth to one percent, demonstrating the increased flexibility in departmental operations.

Financial Resources: DFAIT's total actual spending for 2009-2010 was \$13,594.9 million, including \$11,078 million pursuant to the Canada Account managed by Export Development Canada (EDC).⁹ DFAIT's net spending for 2009-2010 amounted to \$2,516.9 million, as explained further below.

Financial Resources (\$ millions)			
2009-2010	Planned Spending	Total Authorities	Actual Spending
Foreign Affairs and International Trade	2,322.5	2,775.8	2,516.9
Export Development Canada (Canada Account)	-119.5	19,414.9	11,078.0
Total for DFAIT	2,203.0	22,190.7	13,594.9

DFAIT's net departmental spending was within the total authorities granted by Parliament and actual spending figures have been measured against funding from both Main and Supplementary Estimates (Total Authorities). In 2009-2010, key initiatives contributing to the variance between DFAIT's planned spending and total authorities included:

- \$139.6 million in new funding to address increases in the assessed costs of Canada's membership in international organizations, including assessments for new UN peacekeeping missions;
- \$32.6 million in new funding for additional representation at Canada's missions abroad and regional offices in Canada;
- \$31.1 million for hosting of the G-8 and G-20 summits; and
- \$13.4 million for departmental efforts supporting Canada's initial response to the earthquake in Haiti.

Approximately 49% (\$1,233 million) of DFAIT's actual spending related to Canadian diplomacy and advocacy activities in support of Canada's International Agenda. This included \$521.8 million in assessed contributions to cover Canada's membership in international organizations such as the UN, UN peacekeeping missions and the World Health Organization. It also included expenditures for key international programs, such as the Global Peace and Security Fund (\$127.1 million) and the Global Partnership Program (\$130.1 million).

Twelve percent (\$301.9 million) of actual spending provided international services (consular, passport and commercial services) to Canadians, including over \$55 million to deliver the government's Global Commerce Strategy and more than \$23 million for the new Consular Services and Emergency Management Branch.

Approximately 35% (\$888.5 million) of actual spending relates to the international platform activities to support DFAIT and its 30 partners at Canada's missions abroad. This amount included \$210 million for headquarters-based programs, principally property and information management and technology services, and \$449 million in operating costs at missions abroad.

The remaining 4% (\$93.5 million) was spent on internal services.

DFAIT's spending increased by an average of 7% a year from 2006-2007 to 2008-2009 (excluding exceptional one-time spending in 2006-2007). However, the growth in departmental expenditures has slowed to the point that 2009-2010 expenditures were only 1% higher than the 2008-2009 level.

According to the Treasury Board of Canada Secretariat (TBS) report entitled *Canada's Performance*, DFAIT's actual spending over the last three years represents approximately 1% of the total spending of the Government of Canada. DFAIT's actual spending represents less than 9% of the government's spending on international affairs (see *Canada's Performance Reports*).¹⁰

Conclusion

The accomplishments described in this executive summary are by no means all of the results achieved by DFAIT in 2009-2010, and many more are discussed in the pages that follow. Overall, DFAIT met its numerous and varied commitments identified in the year's *Report on Plans and Priorities*, within the context of a very challenging financial environment. Meanwhile, DFAIT continues its transformation initiative, making fundamental changes to the way it operates. This initiative is expected to have a positive impact on all DFAIT activities and outputs.

The rest of this report presents information in strict accordance with the guidelines set by TBS (i.e. most of the material is in table format). Section 1 provides an overview of the department: its roles and responsibilities, Program Activity Architecture (PAA), performance summary tables, environmental scan and risk analysis, and expenditure profile.

⁹ EDC is a Crown corporation that provides financing and insurance solutions to help Canadian exporters and investors expand their international business. Under the Export Development Act, the Minister for International Trade (with the concurrence of the Minister of Finance) may authorize EDC to undertake loans from the Canada Account that go beyond its normal risk but that are deemed by the government to be in the national interest. EDC administers the Canada Account. However, because EDC is included in the department's portfolio, DFAIT reports Canada Account transactions in its Estimates. Canada Account transactions have no impact on the department's budget, since these transactions are considered statutory items (i.e. under authorities approved by Parliament through the Export Development Act).

¹⁰ www.tbs-sct.gc.ca/reports-rapports/cp-rc/index-eng.asp

Section 2 is organized according to the PAA (i.e. by strategic outcome and corresponding program activities). Each subsection begins by describing the program activity under discussion and its benefits for Canadians. This is followed by two tables (the program activity's planned and actual resources, both human and financial, and a summary of performance for the year). There is then a brief analysis of the year's performance and a performance highlights table that links back to commitments made in the 2009-2010 *Report on Plans and Priorities*. Each subsection ends with an explanation of lessons learned over the year.

Section 3 contains financial highlights, financial statements, and a list of tables that can be found on the TBS website. Finally, Section 4 provides information on how to contact DFAIT and its portfolio organizations.

Section 1: Departmental Overview

1.1 Raison d'être and Responsibilities

This *Departmental Performance Report* provides Canadians with information on DFAIT's achievements in 2009-2010.

DFAIT's specific areas of responsibility include international peace and security, global trade and commerce, diplomatic and consular relations, administration of the Foreign Service and Canada's network of missions abroad, and development of international law and its application to Canada. DFAIT promotes Canada's interests and the security and prosperity of Canadians, and advances the Canadian values of democracy, human rights, the rule of law and environmental stewardship. The department's founding legislation is the Department of Foreign Affairs and International Trade Act, RSC 1985, c. E-22, which lists its legislated responsibilities (see [Our Mandate](#)).¹¹

The department provides ongoing benefits to Canadians as follows:

- It ensures that the Government of Canada speaks and acts in a unified and cohesive manner with respect to the formulation and implementation of foreign and trade policies and programs, by leading a government-wide approach to these efforts, including response to crises. Working with partner departments, DFAIT is the principal source of information, intelligence and advice for the Government of Canada on international issues, conditions and trends.
- It concentrates its human and financial resources on its core business (i.e. peace and security, trade and investment, international law and human rights) in order to advance Canada's global agenda related to these issues as effectively as possible, while making full use of its diplomatic and geographic expertise worldwide.
- It generates international opportunities for Canadian business by promoting international trade and commerce through initiatives such as negotiation of agreements to open and/or expand markets, facilitation of two-way trade and investment, and encouragement of innovation by means of international partnerships for science and technology commercialization.
- It provides Canadians with international commercial, consular and passport services as well as timely and practical information on international issues and travel.
- It manages Canada's network of 173 missions worldwide (i.e. the Government of Canada's international platform) from a government-wide perspective, thereby enabling not just its own global operations but also those of its partners operating at missions abroad. Canada's missions abroad integrate and coordinate the government's international activities.
- Mission activities include advocating Canadian policies and perspectives internationally; building and maintaining relationships to raise Canada's profile and advocate Canadian objectives; interpreting economic, social and political trends and information in terms of what they mean to Canada and Canadians; managing Canada's international business development, including promotion of exports, attraction of investment and positioning of Canada as a dynamic innovation partner; providing consular and passport services; and supplying infrastructure and services to enable the international operations of federal and other partners working at missions abroad.
- It serves the foreign diplomatic community accredited to Canada and fulfills protocol duties for all outgoing state visits by the Governor General, the Prime Minister and DFAIT portfolio ministers as well as for incoming official visits by foreign dignitaries (heads of state and heads of government). At present, there are over 8,000 foreign representatives and accredited members of their families in Canada.

1.2 Strategic Outcomes and Program Activity Architecture

DFAIT's Program Activity Architecture clearly identifies the department's strategic direction by listing its complementary strategic outcomes (i.e. the long-term, enduring benefits to Canadians that the department strives to achieve). DFAIT has three strategic outcomes. First, Canada's International Agenda refers to the practice of Canadian advocacy and diplomacy. Second, International Services for Canadians denotes DFAIT's commercial, consular and passport services to Canadians. Third, Canada's International Platform refers to the department's management of missions abroad, on behalf of the Government of Canada. Together, the strategic outcomes reflect the department's leadership role in formulating, coordinating and carrying out the federal government's foreign and trade policies and programs. The department's strategic outcomes provide the foundation for all its activities.

Cascading in a logical manner from the three strategic outcomes in the PAA are the department's seven supporting program activities.

- In carrying out International Policy Advice and Integration, the department provides strategic direction, intelligence and advice on foreign policy and economic issues; researches and analyzes foreign and trade policy issues, drawing on input from across the department as well as from federal partners; develops policies and programs to address those issues; and ensures coherence, integration and coordination of foreign and trade policies and programs across government.
- In undertaking Diplomacy and Advocacy, DFAIT engages Canadian stakeholders and partners as well as foreign governments and international players; raises awareness and understanding of Canada's policies, interests and

¹¹ www.international.gc.ca/department/mandate-en.asp

values as they pertain to the government's international agenda; and delivers programs on Canada's behalf to address specific international issues.

- In relation to International Commerce, the department works to expand the participation of Canadian business in world markets and to increase the interaction of Canadian entrepreneurs with global business partners, and promotes Canada as a competitive location and partner for investment, innovation and value-added production.
- With respect to Consular Services, DFAIT supplies Canadians with information and advice on safe travel to foreign countries, and provides guidance and support in cases of personal difficulty or during times of crisis.
- Passport Canada—a special operating agency—focuses on management and delivery of passport services. It is responsible for the issuance, revocation, refusal, recovery and use of Canadian passports.
- With respect to Canada's International Platform: Support at Headquarters, the department manages and delivers common services to federal and other partners with representation at Canada's missions abroad.
- With regard to Canada's International Platform: Support at Missions Abroad, DFAIT ensures that common services are in place at missions and coordinates them on site to support the international operations of the entire Government of Canada as well as the operations of federal and other partners with representation at the missions.

Finally, Internal Services are activities that make possible all of the department's operations. Without Internal Services, the department could not carry out its mandated functions or advance its strategic outcomes. Because Internal Services are included in the department's Program Activity Architecture, they have been presented as a separate program activity since the 2008-2009 *Departmental Performance Report*. Treasury Board of Canada Secretariat divides Internal Services into three broad categories: governance and management support, resource management services, and asset management.

Strategic Outcome 1: Canada's International Agenda	Strategic Outcome 2: International Services for Canadians	Strategic Outcome 3: Canada's International Platform
The international agenda is shaped to Canada's benefit and advantage in accordance with Canadian interests and values	Canadians are satisfied with commercial, consular and passport services.	The Department of Foreign Affairs and International Trade maintains a mission network of infrastructure and services to enable the Government of Canada to achieve its international priorities.
Program Activity 1: International Policy Advice and Integration	Program Activity 3: International Commerce	Program Activity 6: Canada's International Platform: Support at Headquarters
Program Activity 2: Diplomacy and Advocacy	Program Activity 4: Consular Affairs Program Activity 5: Passport Canada	Program Activity 7: Canada's International Platform: Support at Missions Abroad
Program Activity: Internal Services		

1.3 Summary of Performance

The summary presents financial and human resources information for the period covered by this report. It also provides a breakdown of spending by program activity and shows how each program activity aligns with overall Government of Canada outcomes. The table below presents the planned and actual figures.

1.3.1 Total Financial and Human Resources Table

2009-2010 Financial Resources (\$ millions)			2009-2010 Human Resources (FTEs)		
Planned Spending	Total Authorities	Actual Spending	Planned	Actual	Difference
2,203.0	22,190.7	13,594.9	13,624	12,986	-638

The number of total actual FTEs (12,986) is distributed among the program activities as follows: International Policy Advice and Integration 6%, Diplomacy and Advocacy 12%, International Commerce 10%, Consular Affairs 4%, Passport Canada 20%, Canada's International Platform: Support at Headquarters 7%, Canada's International Platform: Support at Missions Abroad 32% and Internal Services 9%.¹² The International Platform: Support at Missions Abroad program activity includes the majority of locally engaged staff (LES), including all LES dedicated to delivering the programs of partner departments.

The 5% variance observed between the actual (12,986) and planned FTEs (13,624) anticipated in the department's *Report on Plans and Priorities* is attributable to a number of factors, including a reduced level of new DFAIT and partner department overseas positions; and staffing delays at headquarters.

¹² The allocation of total actual FTEs is provided by program activity in Section 2 and does not necessarily reflect the location where the employees are posted (headquarters or missions).

1.3.2 Performance Summary Table

Strategic Outcome 1: Canada's International Agenda

Performance Indicators ¹³		Target	2009-2010 Performance			
Percentage of international partners and institutions that recognize and support key Canadian positions		75%	Based on achievements in multilateral forums and agreements with international partners in the priority areas, the target was met. A summary of key accomplishments by strategic outcome is provided in the Executive Summary.			
Program Activity	2008-2009 Actual Spending (\$ millions)	2009-2010 (\$ millions)				Alignment to Government of Canada Outcomes
		Main Estimates	Planned Spending	Total Authorities	Actual Spending	
International Policy Advice and Integration	150.3	117.6	120.3	177.3	156.8	A Safe and Secure World through International Cooperation
Diplomacy and Advocacy	1098.2	923.5	991.9	1,225.1	1,076.2	A Safe and Secure World through International Cooperation
Total Strategic Outcome 1	1248.5	1041.1	1112.2	1402.4	1232.9	

Strategic Outcome 2: International Services for Canadians

Performance Indicators		Target	Performance			
Percentage of clients who were satisfied with consular, passport and commerce services provided by the department		70%	Surveys had the following satisfaction rates: consular: 92% commerce: 66% passport: N/A A summary of key accomplishments by strategic outcome is provided in the Executive Summary.			
Program Activity	2008-2009 Actual Spending (\$ millions)	2009-2010 (\$ millions)				Alignment to Government of Canada Outcomes
		Main Estimates	Planned Spending	Total Authorities	Actual Spending	
International Commerce						A Prosperous Canada through Global Commerce
DFAIT component	258.6	207.3	207.8	225.8	232.3	
EDC component	693.7	-119.5	-119.5	19,414.9	11,078.0	
Consular Affairs	49.9	37.1	54.5	61.5	55.4	A Safe and Secure World through International Cooperation
Passport Canada	44.8	34.1	34.1	62.3	14.2	A Safe and Secure World through International Cooperation
Total Strategic Outcome 2	1047.0	159.0	176.9	19,764.5	11,379.9	

Strategic Outcome 3: Canada's International Platform

Performance Indicators	Target	Performance
------------------------	--------	-------------

¹³ The RPP listed a second indicator: "Percentage of self-evaluations reporting that Canada's policies and interests have been advanced, either bilaterally or multilaterally." The quality and utility of this indicator were reviewed and the indicator was subsequently removed from DFAIT's Performance Measurement Framework.

Percentage of clients who responded favorably to common services they received		75%	In an online survey of DFAIT and partner Canada-based and locally engaged staff abroad, conducted in winter 2010, 75% expressed satisfaction with the common services provided by DFAIT. A summary of key accomplishments by strategic outcome is provided in the Executive Summary.			
Program Activity	2008-2009 Actual Spending (\$ millions)	2009-2010 (\$ millions)				Alignment to Government of Canada Outcomes
		Main Estimates	Planned Spending	Total Authorities	Actual Spending	
Canada's International Platform: Support at Headquarters	317.6	304.1	349.8	379.5	370.0	A Safe and Secure World through International Cooperation/A Prosperous Canada through Global Commerce
Canada's International Platform: Support at Missions Abroad	580.2	449.6	449.6	541.4	518.5	A Safe and Secure World through International Cooperation/A Prosperous Canada through Global Commerce
Total Strategic Outcome 3	897.8	753.7	799.4	951.6	877.6	
Internal Services (support all strategic outcomes and program activities)¹⁴						
Performance Indicator		Target				Performance
		See Section 2.4				See Section 2.4
Program Activity	2008-2009 Actual Spending (\$ millions)	2009-2010 (\$ millions)				Alignment to Government of Canada Outcomes
		Main Estimates	Planned Spending	Total Authorities	Actual Spending	
Internal Services	0	88.5	114.5	102.9	93.5	NA

1.3.3 Contribution of Priorities to Strategic Outcomes

2009-2010 Priorities	Type	Status (Note: 2009-2010 RPP plans for meeting the priority are in italics) ¹⁵	Linkages to Strategic Outcome(s) (SOs)
1) Greater economic opportunity for Canada, with a focus on growing/emerging markets	Previously committed to	Met all <i>Contribute to economic recovery and opportunity by implementing the Global Commerce Strategy (GCS) and boosting Canadian commercial engagement in the world: DFAIT continued to implement the GCS to increase Canadian access to global markets for trade, investment and innovation. To support Canadian businesses that wish to invest responsibly in developing countries, DFAIT launched the Investment Cooperation Program (INC), replacing the Canadian International Development Agency's Industrial Cooperation program.</i> <i>Advance bilateral negotiations on trade liberalization and market access with key states, with a new attention to Asia, and finalize implementation of free trade agreements (FTAs) with the European Free Trade Association, Peru, Colombia and Jordan: Implemented FTAs with the European Free Trade Association and Peru, and worked toward bringing concluded agreements with Colombia, Jordan and Panama into force. Launched FTA negotiations with Ukraine and continued FTA talks with the Caribbean Community (CARICOM), the Republic of Korea, the Central America Four (El Salvador, Guatemala, Honduras and Nicaragua) and the Dominican Republic, and held exploratory meetings with Morocco and Turkey. Launched a Joint Study with India to explore the parameters of a possible comprehensive economic partnership agreement. The department also concluded an arrangement with China to mitigate import restrictions on Canadian agricultural</i>	SO 1 This priority contributed to shaping the international agenda by advancing Canada's trade and economic interests, particularly with regard to market access, cooperative international agreements and arrangements, and two-way direct investment between Canada and priority countries

¹⁴ Commencing in the 2009-2010 Estimates cycle, the resources for the Internal Services program activity are displayed separately from other program activities; they are no longer distributed among the remaining program activities, as was the case in previous Main Estimates. This has affected the comparability of spending and FTE information by program activity between fiscal years.

¹⁵ **Exceeded:** More than 100% of the expected level of performance; **Met all:** 100% of the expected level of performance; **Mostly met:** 80% to 99% of the expected level of performance; **Somewhat met:** 60 to 79% of the expected level of performance; **Not met:** Less than 60% of the expected level of performance.

2009-2010 Priorities	Type	Status (Note: 2009-2010 RPP plans for meeting the priority are in <i>italics</i>) ¹⁹	Linkages to Strategic Outcome(s) (SOs)
		<p>exports.</p> <p><i>Develop the Canada-European Union (EU) economic partnership:</i> DFAIT launched negotiations toward a comprehensive economic and trade agreement (CETA) with the EU and held two rounds of negotiations.</p> <p><i>Focus on air services as well as foreign investment promotion and protection agreement (FIPA) negotiations:</i> Foreign investment promotion and protection agreements were signed with Jordan, the Czech Republic, the Slovak Republic, Latvia and Romania, while negotiations were successfully concluded with Kuwait, Bahrain, Madagascar and Hungary, and talks continued with China, India, Mongolia, Poland, Indonesia, Vietnam, Tunisia and Tanzania. Air transport agreements were signed with the European Union, Japan, South Africa, Cuba, Morocco, Ethiopia, Tunisia, and El Salvador.</p> <p><i>Deliver programming for the 2010 Winter Games:</i> During the Olympics, DFAIT undertook intensive public diplomacy and investor outreach, including business round tables and the campaign "2010 Reasons to Do Business in Canada."</p> <p><i>Advance Canadian interests in the Doha Round of the World Trade Organization:</i> DFAIT continued to represent Canada's interests in the Doha Round and prepared strategies to manage anticipated discussions at the G-8 and G-20 summits regarding these negotiations.</p> <p><i>Prepare for the 2010 G-8 Summit:</i> DFAIT undertook intensive planning and coordination in preparation for the G-8 and G-20 summits, set the agenda for Canada's G-8 and G-20 presidencies, and hosted the G-8 Foreign Ministers' Meeting in Gatineau, Quebec.</p> <p><i>Advance Canada's interests in the G-20:</i> The department generated support for the Framework for Strong, Sustainable, and Balanced Growth, including fiscal consolidation targets, plus international acceptance of financial sector regulatory reform, through the G-20 Sherpa negotiations.</p>	<p>worldwide.</p> <p>Areas for improvement included an enhanced leveraging of external trade policy expertise to assist in the development of innovative policy ideas in various areas of international trade policy (universities/academies; think tanks, research institutes); and the building of domestic capacity in investment attraction as a counterweight to the worldwide slowdown in trade and investment.</p>
2) United States and the hemisphere (the Americas)	Previously committed to	<p>Met all</p> <p><i>Implement a comprehensive strategy for Canada-United States relations on such issues as the global economy and trade relations, peace and security, the border, energy and climate change, Afghanistan and the Arctic:</i> Building on a major investment in issue analysis and related policy development prompted by the 2008 presidential election in the United States and aimed at establishing the most productive possible relationship for Canada with the incoming administration, DFAIT was successful in reorienting the bilateral relationship to encompass a more strategic and forward-looking whole-of-government agenda led by the Prime Minister and with the full engagement of Ministers. Sustained engagement between leaders and at the ministerial level helped to advance the common agenda and to defend and advance Canadian interests. Over the course of 2009-2010, DFAIT supported a bilateral visit to Washington by the Prime Minister as well as 35 ministerial visits. Among important achievements during the period were the successful conclusion of negotiations toward the Canada-U.S. Agreement on Government Procurement, which was related to the "Buy American" provisions of the U.S. stimulus legislation; the launch of a Canada-U.S. Clean Energy Dialogue and the launch of negotiations to amend the Great Lakes Water Quality Agreement; the establishment of a twice-yearly ministerial dialogue on border management, cooperation in the restructuring of the automotive sector; and an unprecedented level of civil and military cooperation in and on Afghanistan. Haiti reconstruction was another important area of cooperation between the two countries. DFAIT also played a leading role in support of the Prime Minister's participation in two important summits hosted by President Obama: the G-20 meeting in Pittsburgh in September 2009 and the Nuclear Security Summit in Washington in April 2010.</p> <p><i>Strengthen relations with Mexico and elsewhere in the hemisphere through implementation of bilateral and multilateral programs and policies that promote greater prosperity (FTAs, air agreements, S&T accords):</i> See information on FTAs and other agreements under the first operational priority above. The department advanced relations with Brazil, where Canada opened a new office to forge greater economic relations, and re-established the Joint Economic and Trade Council consultations after a 10-year hiatus, with a mandate to facilitate trade and promote investment opportunities. DFAIT also hosted consultations with a 25-member delegation of Brazilian deputy and assistant deputy ministers and held a major policy conference engaging high-level Canadian and Brazilian officials. At</p>	<p>SO 1 and SO 2</p> <p>This priority contributed to advancing Canada's international agenda by managing Canada's interests and relationship with its most important economic and military ally, as well as with its important partners in the Americas, including through multilateral forums such as the Organization of American States.</p> <p>This priority also contributed to international services for Canadians through the opening of a new trade office in Brazil.</p> <p>The recession highlighted the powerful role of the domestic lobby in U.S. foreign policy. Canada must be</p>

2009-2010 Priorities	Type	Status (Note: 2009-2010 RPP plans for meeting the priority are in italics) ¹⁶	Linkages to Strategic Outcome(s) (SOs)
		<p>the Summit of the Americas, the Prime Minister announced a temporary increase of \$5 billion in callable capital to the Inter-American Development Bank in an effort to fuel economic recovery in the region. Long-term linkages were expanded through new student mobility agreements and 500 new scholarships for study and research.</p> <p><i>Enhance security (policing and judicial capacity building):</i> Bilateral consultations with Mexico increased cooperation related to police training and capacity building, justice sector reform, and counter-narcotics programs and information sharing. Similar assistance was provided to other countries in the region through the new Anti-Crime Capacity Building Fund which distributed more than \$7 million to enhance the capacity of governments in the Americas to combat transnational crime. Regional collaboration and whole-of-government approaches were strengthened through sharing of best practices with the launch of the Regional Office for Peace and Security in Panama.</p> <p><i>Promote democratic practices (accountable and transparent governance, respect for human rights and the rule of law):</i> Canada facilitated greater regional collaboration and strengthened whole-of-government policies and best practices in the area of democracy through the launch of the Andean Unit for Democratic Governance. Canada played a pivotal role in the Organization of American States (OAS) mediation mission resulting from the coup d'état in Honduras as well as the subsequent contributions to the Truth and Reconciliation Commission. Canada also led on the Cuba and Summit resolutions at the OAS General Assembly and promoted the OAS Democratic Charter, particularly in the context of freedom of speech in Venezuela and corporate social responsibility. A new scholarship initiative for Haiti was launched as a result of the earthquake to provide continuing academic studies to Haitian students.</p>	<p>effective in engaging and influencing decision makers and opinion leaders in the United States.</p>
3) Afghanistan, including in the context of neighbouring countries	Previously committed to	<p>Met all</p> <p><i>Implement an integrated approach to the Afghanistan policy priorities for which the department is responsible: Afghanistan-Pakistan border management, the Afghan National Police, justice and corrections in Kandahar province, and support for Afghan-led reconciliation; implement all diplomatic aspects of the Afghan mission; develop an integrated regional approach, including with Pakistan, and develop an integrated strategy for the transition of Canada's mission in Afghanistan until 2011:</i> DFAIT provided whole-of-government leadership and coordination of Canada's Afghan mission. A significant achievement was the launch at the G-8 Foreign Ministers' Meeting in Gatineau of the Afghanistan-Pakistan Border Region Prosperity Initiative, in collaboration with the two countries' governments, the World Bank and the Asian Development Bank. Canada facilitated the Dubai Process as the prime mechanism for Afghanistan-Pakistan border management. The department also supported implementation of initiatives by the Stabilization and Reconstruction Task Force (START) and the Counter-Terrorism Capacity Building Program aligned with DFAIT-led priorities of promoting rule of law, good governance, border management and reconciliation.</p>	<p>SO 1</p> <p>This priority advances Canada's international agenda by promoting peace, democracy and security in a historically volatile region. It includes significant cooperation and coordination with bilateral partners, multilateral forums like the G-8 and security organizations such as NATO.</p>
Management Priority			
4) Transforming the department	Previously committed to	<p>Mostly met</p> <p>The department is making clear progress on the six themes of its Transformation Agenda:</p> <p><i>DFAIT aligned with government priorities:</i> The department continued to align with overall government priorities and increased its flexibility to respond to new and emerging priorities. This included responding to complex emergencies such as the earthquake in Haiti and supporting the Prime Minister as host of the G-20 and G-8 summits in June 2010.</p> <p><i>Strengthen the international platform:</i> DFAIT continued to implement a significant</p>	<p>Links to all SOs</p> <p>The ongoing departmental transformation into a modern, integrated ministry for the 21st century affects virtually every aspect of the department's operations and</p>

¹⁶ The Chief Financial Officer (CFO) model is the operational state for financial management within government that encompasses the move to increased accountability in the Federal Accountability Act and the new Financial Management Policy Suite Framework.

¹⁷ Officers include Foreign Service, Management Consular, and Commercial and Economic streams.

2009-2010 Priorities	Type	Status (Note: 2009-2010 RPP plans for meeting the priority are in <i>italics</i>) ¹⁵	Linkages to Strategic Outcome(s) (SOs)
		<p>shift in departmental resources from its Ottawa headquarters to its missions abroad to strengthen its value added in the field. A new Memorandum of Understanding on Operations and Support at Missions was approved by all of DFAIT's partners with operations abroad. DFAIT has opened five regional offices since 2008, and has established four regional policy and program centres.</p> <p><i>Improve services to Canadians:</i> DFAIT reorganized consular activities to better meet evolving emergency management needs, established a robust contingency planning function, created the first of three planned regional consular and emergency support offices staffed with experienced management consular officers, designed a training program for all staff involved in emergency management, supported the renewal of the Management Consular Officer stream, and increased training for consular staff on how to deal with complex issues and events abroad. Passport Canada simplified the passport renewal process, increased passport printing capacity, expanded the number of points of service, instituted ongoing monitoring and tracking to forecast demand fluctuations, and developed a contingency plan to increase operational capacity and respond more effectively to spikes in demand. The Trade Commissioner Service (TCS) prepared 230 market sector reports to provide Canadian businesses with up-to-date insight into international market opportunities. Expansion of the TCS domestic footprint (28 new FTEs and six satellite offices) made an important contribution to departmental performance.</p> <p><i>Focus on core business:</i> The department is focused on its core mandate of trade and investment, international peace and security, international law and human rights, and geographic expertise. DFAIT strengthened its policy capacity through various measures, including adoption of an open policy-development model and extensive e-collaboration on policy issues.</p> <p><i>Strengthen accountability:</i> DFAIT continued implementation of the CFO Model¹⁶ to strengthen financial administration and strengthened oversight and accountability by reporting on evaluation and mission inspection recommendations to the Departmental Evaluation Committee and Departmental Audit Committee.</p> <p><i>Renew human resources:</i> DFAIT renewed its human resources through ongoing officer recruitment, drawing on a pool of qualified candidates from the 2008 post-secondary collective recruitment exercise.¹⁷ To increase the foreign-language capacity of DFAIT staff posted abroad, the Canadian Foreign Service Institute reinvested in related training. To strengthen the integrity of human resources data, DFAIT established a "super user" network to ensure effective communication across the HR function. A human resources mapping project was initiated, which will result in simplifying and improving HR processes.</p>	<p>policies.</p> <p>The Transformation Agenda is the mechanism by which the department seeks to modernize and improve policy and program capacity, improve services to Canadians and strengthen the international platform.</p>

1.4 Working Context and Risk Analysis

DFAIT's global operations include work in places and circumstances that can be highly complex, dangerous and difficult. At the same time, its work can be affected by domestic developments. Therefore, DFAIT must exercise clear leadership and maintain a highly flexible organization, not only to be able to deliver results on a day-to-day basis, but also to be able to respond quickly and effectively to new events and issues as they arise.

Risk management is a critical component of DFAIT corporate and business planning and performance management. Risk refers to the effect of uncertainty on objectives. It is the expression of the likelihood and impact of an event with the potential to affect the achievement of an organization's objectives. DFAIT's Corporate Risk Profile was updated in 2009-2010, and an Integrated Risk Management Policy has been drafted. Once finalized, it will be applied to all departmental activities and operations.

DFAIT addresses possible exposure to risks by identifying key potential events or circumstances and estimating the likelihood and impact on departmental strategic outcomes. Using risk analysis, the department develops mitigation strategies aimed at addressing potential challenges and seizing possible opportunities. What follows is a summary of the key factors and strategic risks affecting DFAIT's operations, along with the corresponding mitigation strategies.

Highly volatile economic and political conditions at home and abroad: While Canada's economic and fiscal position has remained relatively positive compared with many other countries, Canada continues to be affected by volatility in world stock markets; global discussions on adjustments to fiscal architecture, including a proposed bank tax; protectionism prompted by domestic concerns about unemployment; and the need for constrained public spending following government stimulus. The department demonstrated considerable capacity to manage these risks, for example in its success in negotiating an agreement with the United States on the "Buy American" provisions of the

U.S. stimulus legislation, and its ability to rapidly expand summit preparations following the September 2009 announcement that Canada would host the G-20 Summit in addition to the G-8 Summit in June 2010.

Challenges in providing services to Canadian citizens abroad and protection of Government of Canada

personnel, interests and assets: In the past year, the most significant unforeseen international event that affected Canadians and their interests has been the earthquake in Haiti. Canada's response, coordinated by DFAIT, was partly based on lessons learned from the 2004 Asian tsunami, which resulted in greater use of START (Stabilization and Reconstruction Task Force), increased interdepartmental consultation on Canada's emergency response abroad, and expanded capacity at DFAIT to handle such events.

Challenges related to external and internal communications: Technological changes and organizational dispersion can affect DFAIT communications. However, the department made major progress in 2009-2010 to address these issues, through measures such as consolidation of all mission websites onto one platform (Interwoven) and greater use of new technologies (e.g. video-conferencing, webinars and e-networking).

Competition for resources to support departmental priorities and change management: In 2009-2010, DFAIT continued to adjust to government-wide fiscal restraint, amidst intense pressure on resources associated with Canada's hosting of the Olympics, G-8 Foreign Ministers' Meeting and G-20 within the span of one year. It is worth noting that DFAIT carries out an extremely diverse mandate and set of activities using only 1% of total government spending.

Existing and evolving challenges with human resources, financial and information management systems for decision making and reporting:

DFAIT's global operations put extensive demands on a host of technological applications. In 2009-2010, the department completed renewal of its classified information system (SIGNET-C5) to enhance productivity and security. To improve management and sharing of information, DFAIT opened a secondary data centre, which will ensure the reliability of information management and technology services for the department and its partners at missions abroad. In addition, the department tripled the capacity for remote access to information technology services and increased the number of applications available with the service. DFAIT also supports the standardization of human resources (HR) systems throughout the Government of Canada. The department implemented two pay modules in 2010 and is actively involved in the Human Resources Management System common configuration project aligned with Government of Canada priorities.

Erosion of human and knowledge capital: As a knowledge-based organization that needs highly skilled employees, DFAIT continues to face severe competition in attracting and retaining personnel in key shortage areas. In 2009-2010 the department increased its foreign-language capacity of staff posted abroad. In addition, it established a "super user" function to ensure its data integrity.

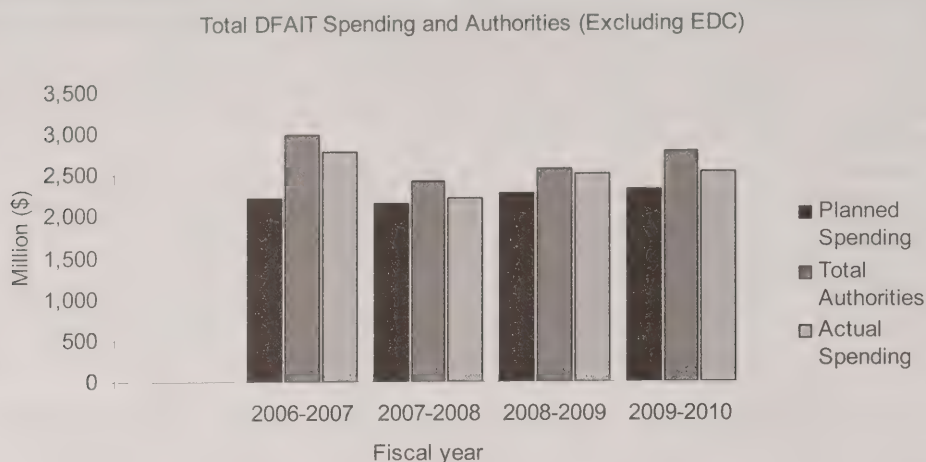
Over the course of the last year, an Integrated Risk Management Policy has been developed to strengthen the management of risk across the department, specify accountabilities for key risk management activities, and ensure that the workplace has the capacities and tools to be innovative. The department's Corporate Risk Profile (CRP) has been updated based on comprehensive input from all bureaus and branches and has been approved by senior management. At the same time, risks and mitigation strategies have been embedded in the 2010-2011 Integrated Corporate Business Plan. The top six risks described in the CRP have been linked to DFAIT's strategic outcomes and Program Activity Architecture. Five of the six risks link to all three of the department's strategic outcomes, while the first risk listed above applies primarily to Strategic Outcomes 1 and 2. (See the 2010-2011 *Report on Plans and Priorities* for more detailed information.)¹⁸

1.5 Expenditure Profile

DFAIT's total actual spending for 2009-2010 amounted to \$13,594.9 million, including \$11,078 million pertaining to the Export Development Canada (EDC) Canada Account. The department's net actual spending amounted to \$2,516.9 million in 2009-2010, against total authorities of \$2,775.8 million.

¹⁸ <http://www.tbs-sct.gc.ca/rpp/2010-2011/inst/ext/ext00-eng.asp>

1.5.1 Departmental Spending Graph



DFAIT's actual spending increased by an average of 7% each year between 2006-2007 and 2008-2009, excluding the 2006-2007 exceptional one-time authorities and spending related to the Softwood Lumber Products Export Charge Act, 2006 (\$502 million) and debt forgiveness for six developing countries (\$126.9 million). However, growth stabilized during 2009-2010 to a 1% increase over 2008-2009.

Typically there is some variance between planned spending in the *Report on Plans and Priorities* and actual spending each year due to unforeseen initiatives that are funded through Supplementary Estimates. For 2009-2010, the difference between DFAIT's spending and total authorities can be explained by factors such as:¹⁹

- \$139.6 million in new funding to address increases in the assessed costs of Canada's membership in international organizations, including assessments for new UN peacekeeping missions (Somalia, Central African Republic and Chad);
- \$32.6 million in new funding for additional representation at Canada's missions abroad and regional offices in Canada;
- \$31.1 million for hosting of the G-8 and G-20 summits;
- \$18.3 million for the acquisition and development of permanent staff quarters and an embassy in Afghanistan;
- \$14.5 million for the acquisition of land and staff housing units in Pakistan; and
- \$13.4 million to support Canada's initial response to the January 2010 earthquake in Haiti.

DFAIT continues to face budgetary constraints, like other federal departments and agencies. It has made cumulative contributions to government-wide reallocation exercises of over \$413 million since 2005-2006, including nearly \$160 million in 2009-2010, thus doing its part to address a very challenging financial environment.

1.5.2 Canada's Economic Action Plan—Canada Account

In the context of *Canada's Economic Action Plan*, a total of \$14.5 billion was committed by the governments of Canada and Ontario in support of the restructuring and renewal of the automotive industry in Canada.

In 2009-2010, a total of \$13.7 billion was disbursed (\$2.9 billion in support of Chrysler Canada and \$10.8 billion in support of General Motors of Canada). One third of this support was provided by Ontario and two thirds by Canada, via the Canada Account.

Of the total actual spending of \$11.078 billion from the Canada Account, \$10,767 billion was related to stimulus measures in *Canada's Economic Action Plan* and the remaining \$310.9 million was for other approved transactions. The actual spending includes the recorded expense in the Canada Account that resulted from the transfer of shares to the Canada Development Investment Corporation, loans that are repayable in 2010-2011 by Chrysler Canada and General Motors of Canada, as well as professional fees and foreign exchange losses.

On July 10, 2009, the Government of Canada agreed to exchange approximately \$9.753 billion of General Motors' outstanding receivable into shares. These shares are held by the Canada Development Investment Corporation. At the exchange date, the fair value of the preferred and common shares was estimated to be \$3.149 billion. An amount

¹⁹ This is not an exhaustive list.

of \$6.604 billion, representing the difference between the face value of the loans and the fair value of the equity, has been recorded as an expense in the Canada Account for 2009-2010.

1.5.3 Voted and Statutory Items Table (\$ millions)

Vote # or Statutory Item (S)	Truncated Vote or Statutory Wording	2007-2008	2008-2009	2009-2010	
		Actual Spending	Actual Spending	Main Estimates	Actual Spending
1	Operating expenditures	1,222.0	1,361.5	1,186.5	1,374.3
5	Capital expenditures	170.9	172.9	140.0	188.3
10	Grants and contributions ²⁰	742.4	816.0	726.4	826.7
11	Passport Canada—Capital expenditures	-	10.0	10.0	9.8
13	Passport Canada—Operating expenditures	-	12.7	-	-
(S)	Contributions to employee benefit plans	74.0	82.1	74.5	95.6
(S)	Minister of Foreign Affairs: Salary and motor car allowance	0.1	0.1	0.1	0.1
(S)	Minister for International Trade and Minister for the Asia-Pacific Gateway: Salary and motor car allowance	0.1	0.1	0.1	0.1
(S)	Minister of State of Foreign Affairs (Americas): Motor car allowance	-	-	-	0 ²¹
(S)	Payments to Export Development Canada (EDC) to discharge obligations incurred pursuant to section 23 of the Export Development Act (Canada Account) for the purpose of facilitating and developing trade between Canada and other countries. (S.C., 2001, c. 33)	95.4	0.6	1.0	6,573.4
(S)	Payments under the Diplomatic Service (Special) Superannuation Act (R.S. 1985, c. D-2)	0.2	0.1	0.3	0.1
(S)	Passport Office Revolving Fund (Revolving Funds Act R.S. 1985, c. R-8)	-19.4	22.1	24.1	4.3
(S)	Refund of amounts credited to revenue in previous years	0.1	0.1	-	0.1
(S)	Spending of proceeds from disposal of surplus Crown assets	2.5	2.4	-	3.2
(S)	Losses on foreign exchange	7.8	9.2	-	9.5
(S)	Losses on foreign exchange (EDC)	354.9	-	-	869.9
(S)	Administrative fees (EDC)	10.0	7.9	-	6.0
(S)	Payments under Budget Implementation Act	10.0	10.3	-	4.7
	Total Budgetary	2,671.0	2,508.1	2,162.9	9,966.1
(S)	Payments to EDC to discharge obligations incurred pursuant to section 23 of the Export Development Act (Canada Account) for the purpose of facilitating and developing trade between Canada and other countries (S.C., 2001, c. 33) (Non-Budgetary)	-588.4	685.2	-120.5	3,628.7
	Total Departmental	2,082.6	3,193.3	2,042.4	13,594.8

Note: Due to rounding, figures may not add to totals shown.

²⁰ Includes assessed contributions for Canada's membership in international organizations and non-assessed grants and contributions.

²¹ Minister of State of Foreign Affairs (Americas): motor car allowance expenditure was a new item this fiscal year and was in the amount of \$2,070.

Section 2: Analysis of Program Activities by Strategic Outcome

2.1 Strategic Outcome 1: Canada's International Agenda

Description: Strategic Outcome 1 ensures that the international agenda is shaped to Canada's benefit and advantage in accordance with Canadian interests and values. It involves developing and implementing foreign affairs and international trade policies and programs to achieve Canada's broader international goals. This strategic outcome is supported by two program activities: International Policy Advice and Integration, and Diplomacy and Advocacy.

2.1.1 Program Activity 1: International Policy Advice and Integration

Description: This program activity provides strategic direction, intelligence and advice, including integration and coordination of Canada's foreign and international economic policies. It enables the department to plan and coordinate its international activities with a view to integrating Canada's foreign and international economic policies.

Benefits for Canadians: Through this program activity, the department develops policies and programs that influence the international agenda to reflect Canadian interests and values and foster the security and prosperity of Canadians. This program activity also ensures government-wide coordination and coherence of Canadian foreign and international trade policies and provides the government with the information, analysis and intelligence it needs to make informed decisions.

Program Activity 1: International Policy Advice and Integration					
2009-2010 Financial Resources (\$ millions)			2009-2010 Human Resources (FTEs)		
Planned Spending	Total Authorities	Actual Spending	Planned	Actual	Difference
120.3	177.3	156.8	879	818	-61
Expected Result		Performance Indicators and Targets		Performance Status and Summary	
The Government of Canada has the information, intelligence and advice it needs to make informed decisions on foreign and international economic policies, programs and priorities.		Level of satisfaction of the government with the information, intelligence and advice. Target: significant level of satisfaction demonstrated by approval and use of advice.		Met all: Approval and use of advice (notably in relation to ongoing implementation of the Global Commerce Strategy, in multilateral forums such as the G-8 and the UN, and in the management of Canada's relations with the United States) demonstrated a significant level of satisfaction.	
		Management Accountability Framework (MAF) assessment: Area of Management (AoM) 4 (Effectiveness of Extra-Organizational Contribution) and 5 (Quality of Analysis in Treasury Board Submissions). Target: MAF assessment results are "acceptable" or higher.		Mostly met: AoM 4: Acceptable (MAF VI); AoM 5: Opportunity for Improvement (MAF VII).	
		Use of consultation mechanisms with stakeholders. Target: use of consultations in all major policy and program initiatives.		Met all: Stakeholder consultations were used in all major policy and programming initiatives.	

Performance Analysis: This program activity, which supports the department's first strategic outcome (Canada's International Agenda), encompasses three elements (in italics below). Although much of the work in 2009-2010 focused on the first two elements, the program activity did meet all of its stated commitments.

Planning, integration and coordination of policy on international issues: DFAIT provided planning and coordination to prepare Canada's policy priorities for the G-8 and G-20 summits, to set the agenda for Canada's G-8 presidency, and to host the G-8 Foreign Ministers' Meeting in Gatineau, Quebec. DFAIT also provided assistance to Trinidad and Tobago in hosting the fifth Summit of the Americas. Meanwhile, the U.S. presidential election prompted a major investment in issue analysis and related policy development with a view to establishing the most constructive possible relationship for Canada with the new Obama administration.

DFAIT also undertook rigorous policy work related to trade policy and market access issues, including new or ongoing negotiations of free trade and other agreements, such as the pursuit of a Canada-U.S. agreement on government procurement.

Elsewhere in the Americas, DFAIT led the government's response to the January 2010 earthquake in Haiti, hosted the Ministerial Preparatory Conference on Haiti in Montreal on January 25, 2010, and worked closely with federal partners to ensure a leadership role for Canada at the Haiti Reconstruction Conference chaired by the UN in March 2010, which raised more than \$5 billion for reconstruction assistance over the next two years.

On Afghanistan, DFAIT provided whole-of-government leadership and coordination of Canada's Afghan mission. A significant achievement was the agreement at the G-8 Foreign Ministers' Meeting on the Afghanistan-Pakistan Border

Region Prosperity Initiative, reached in collaboration with the two countries' governments, the World Bank and the Asian Development Bank.

Policy and program development: DFAIT advanced coordination of Canada-U.S. policy on issues of shared concern by organizing a visit to Washington, D.C., for the Deputy Ministers' Committee on Global Trends, Foreign Affairs and Defence (GTFAD). As co-chair of GTFAD, DFAIT coordinated interdepartmental research and analysis to ensure that committee members were fully informed and engaged.

DFAIT also refined management processes governing the International Assistance Envelope, developed an Arctic Foreign Policy (released in August 2010), hosted an Arctic Ocean Ministerial Meeting in March 2010 and established regional policy centres focused on peace and security (in Panama City), democratic governance (in Lima) and the Arctic (in Oslo).

Regarding program development, the department established the Anti-Crime Capacity Building Program, launched the Investment Cooperation Program (INC) and established a new scholarship initiative for Haiti to provide continuing academic studies to Haitian students as that country continues to recover from the January 2010 earthquake.

Political/economic information and analysis: The program activity advised senior management and the government as a whole on foreign policy and international trade issues in order to inform policy development and decision making.

Performance Highlights

From 2009-2010 RPP	Performance Indicators and Targets	Performance Status and Summary
Coordinated whole-of-government response to the January 12, 2010, Haiti earthquake, which killed some 223,000 people, injured over 300,000 and displaced some 1.3 million people; and led international response to longer-term reconstruction and recovery in Haiti. ²²	Canadian response in line with Canadian and international guidelines. Timely and efficient whole-of-government response to the earthquake. Deployment of additional Canadian police to Haiti for peacekeeping.	Exceeded: Coordinated one of Canada's largest natural disaster responses, facilitating the deployment of over 75 technical and humanitarian civilian experts and 2,000 military staff to provide humanitarian assistance, equipment, engineering, medical and water purification as well as Canada's relief supplies. Rapid post-disaster needs assessment and disbursements of nearly \$8 million to support the Haitian National Police and civil society organizations in providing facilities, equipment and training to help rebuild community security. Arranged with whole-of-government partners for the recruitment and a phased 50% increase in deployments of Canadian police to Haiti. Secured diplomatic clearances for Canadian personnel, vessels, aircraft, equipment and supplies in or transiting through Haiti, Jamaica and the Dominican Republic. Consular and other DFAIT staff worked on a 24/7 basis, handling over 49,500 calls in the department's Emergency Operations Centre and repatriating some 4,620 Canadians. The Government of Canada hosted and chaired the Ministerial Preparatory Conference on Haiti in Montreal on January 25, which established a clear and common vision within the international community for the early recovery and longer-term reconstruction of Haiti. Worked closely with CIDA and the Department of Finance to ensure a leadership role for Canada at the Haiti Reconstruction Conference chaired by the UN in March 2010.
Demonstrate leadership in Canada's re-engagement in the Americas by collaborating with strategic partners in the region on key issues, including Haiti, and by highlighting important initiatives on economic prosperity,	Whole-of-government coordination of emergency and crisis response. Policy advice and programming guidance provided.	Met all: START funded International Crisis Group reports on Haiti (and Colombia), and the department led emergency response and education initiatives and facilitated European participation in relief efforts after the Haiti earthquake. Established the Regional Office for Peace and Security in Panama City and the Andean Unit for Democratic Governance in Lima, Peru. Provided policy advice on free trade agreement (FTA) negotiations with Peru, Colombia, Panama, the members of the Caribbean Community (CARICOM), the Central America Four members (El Salvador, Guatemala, Honduras and Nicaragua) and the Dominican Republic, and on efforts toward modernization of the Canada-Costa Rica FTA. Chaired the General Committee of the OAS General Assembly as well as

²² For obvious reasons, this item did not appear in the *Report on Plans and Priorities*.

From 2009-2010 RPP	Performance Indicators and Targets	Performance Status and Summary
security and democratic governance.		<p>the Committee on Hemispheric Security and took a leadership role on corporate social responsibility through regional workshops and an OAS General Assembly resolution.</p> <p>Hosted a policy conference attended by senior Canadian and Brazilian officials as part of a series of substantive discussions on key bilateral and multilateral issues.</p> <p>At the Summit of the Americas, increased callable capital of \$5 billion to the Inter-American Development Bank (IDB) and supported a General Capital Increase at the IDB annual meeting in Cancun in March 2010 to support economic recovery in the region.</p> <p>A new office was opened in Brazil to forge greater economic ties with that country, and the Joint Economic and Trade Council consultations were re-established after a 10-year hiatus, with a mandate of exchanging information, facilitating trade and promoting investment relations.</p> <p>Celebrated Canada's 20th year in the OAS with high-level events and programming that promoted the importance of Canada's engagement and dedication to the region:</p>
Provide strategic advice in support of the Government of Canada's relations with the new United States administration.	Policy advice and guidance on foreign policy and international trade provided.	<p>Met all: Organized a visit to Washington by the Committee on Global Trends, Foreign Affairs and Defence (GTFAD) in January 2010 and provided policy advice on the management of Canada-U.S. relations on the Arctic.</p> <p>Provided trade policy advice on a range of issues, including the "Buy American" provisions in U.S. economic stimulus legislation, negotiations leading to the conclusion of the Canada-U.S. Agreement on Government Procurement (signed on February 12, 2010), as well as issues related to the Softwood Lumber Agreement and technical barriers affecting trade.</p> <p>Provided analysis and advice on the management of bilateral export control issues with the United States, notably concerning the International Traffic in Arms Regulations, and provided analysis and support in advance of the launch of negotiations with the U.S. to amend the Great Lakes Water Quality Agreement.</p>
Provide ongoing support for Canada's whole-of-government engagement in Afghanistan, and coordination with international allies and partners.	<p>Coordination of Canadian policy through whole-of-government approach.</p> <p>Coordination with NATO allies, the UN and key international partners.</p>	<p>Met all: Launched the G-8 Afghanistan-Pakistan Border Region Prosperity Initiative at the G-8 Foreign Ministers' Meeting in Gatineau in March 2010, in partnership with the Governments of Afghanistan and Pakistan, the World Bank and the Asian Development Bank.</p> <p>Engaged with allies at NATO to coordinate and advance collective interests on Afghanistan and hosted a meeting of Regional Command South allies (Netherlands, the United Kingdom, the United States, Denmark, Estonia, Romania, Australia and NATO) in October 2009.</p> <p>The Global Peace and Security Fund (GPSF) provided \$15.2 million in funding for HQ Kandahar operations and new needs in the field.</p>
Provide integrated political and economic policy advice on emerging markets such as China, India and Brazil.	<p>Policy advice on emerging markets provided.</p> <p>Whole-of-government coordination of policy advice on emerging markets.</p> <p>Number of departments engaged in policy planning talks.</p>	<p>Met all: Provided trade policy advice on Canada's engagement with large emerging markets. Canada and India launched a Joint Study to explore the parameters of a possible comprehensive economic partnership agreement.</p> <p>Undertook policy planning talks and organized high-level interdepartmental engagement (20 departments) for consultations with government and non-government leaders from Brazil, China and the United States.</p> <p>Provided policy advice and support for major visits, such as the Prime Minister's and the Foreign and Trade Ministers' visits to China and India; 10 Canadian deputy ministers' visits to Brazil and reciprocal visits of 25 deputy ministers to Canada; and for major initiatives, such as the first round of the Canada-China Strategic Working Group engaging China on a broad range of issues. The department also provided policy advice for the Canada-China Joint Statement on a bilateral action plan.</p> <p>Organized a Canada-Brazil conference to discuss key issues of importance to the bilateral relationship and opened a new office in Brazil to promote commercial engagement.</p>

From 2009-2010 RPP	Performance Indicators and Targets	Performance Status and Summary
Develop policies and programs to address international security, crime and terrorism threats and to foster greater security cooperation in priority regions.	Development of Anti-Crime Capacity Building Program. Use of Canada's G-8 presidency.	Met all: Developed the Anti-Crime Capacity Building Program, established in December 2009. Developed and promoted internationally, especially in the G-8 context, an initiative to combat the growing threat of "partnerships of convenience" between criminal networks and terrorism. Developed policy responses to international security developments in various regions, such as Darfur and southern Sudan, engaging partners in coordinated initiatives and mandate renewals.
Provide leadership in planning and coordinating Canada's positions on international security issues, in cooperation with key partners in the hemisphere (the United States and Mexico) as well as with the G-8 and NATO.	Reflection of Canadian policy positions at international forums. G-20 endorsement of UN Convention Against Corruption review mechanism.	Met all: Ensured Afghanistan was reflected as a priority in multilateral strategies and projects, including with NATO allies and G-8 partners. Canadian leadership secured G-20 endorsement in the Pittsburgh Leaders' Statement to develop "an effective, transparent and inclusive UN Convention Against Corruption (UNCAC) review mechanism," which was successfully negotiated at the 2009 Conference of UNCAC Parties. Led Canadian participation at the NATO Summit and Foreign Ministers' Meeting, which advanced Canada's positions and international security interests. Bilateral consultations with Mexico increased cooperation for training and capacity building on police professionalization, justice sector reform, and counter-narcotics programs and information sharing. Supported international efforts and U.S. leadership on the Iranian nuclear issue by advocating for the fourth round of UN Security Council sanctions to address Iran's nuclear program and calling Iran to account for its nuclear non-compliance at the International Atomic Energy Agency.
Provide comprehensive and streamlined policy advice to DFAIT ministers and senior managers, based on regular monitoring of ministerial priorities and policy coordination and consultation with other departments, notably through the Deputy Ministers' Committee on Global Trends, Foreign Affairs, and Defence (GTFAD).	Research and policy advice provided. Mechanism established to check actions against government priorities. Other government departments are consulted and contribute to policy development at most senior levels.	Met all: Developed processes for senior managers to review progress reports and to report to the Prime Minister on progress against priorities. As co-chair of GTFAD (with CIDA), DFAIT developed research products and coordinated interdepartmental research and analysis. Provided strategic guidance and policy advice to the Deputy Ministers' Committee on Conflict and Fragility, securing broad support for key policies to inform collective analyses of emerging crises and improve the government's engagement in fragile and conflict-affected states. Developed trade policy advice regarding issues at the World Trade Organization and other multilateral forums, bilateral and regional trade negotiations, and dispute settlement and market access issues impacting Canadian businesses abroad.
Lead in planning for Canada's turn as host of the 2010 G-8 Summit, as well as developing and coordinating Canada's policy priorities for its G-8 presidency in 2010.	Identification of policy positions and priorities. Interdepartmental collaboration and leading development of Muskoka initiative on maternal and child health.	Exceeded: Prepared the Muskoka Summit policy agenda, including preliminary negotiation of the Muskoka Declaration, offering firm G-8 views on a range of global issues, including security, development and the environment. Planned and coordinated Canada's policy positions and priorities on a range of global issues within the context of Canada's G-8 presidency. Organized an interdepartmental and civil society consultative process to ensure alignment of G-8 and G-20 leaders' meeting agendas with Canadian foreign and international economic priorities, in addition to organizing domestic civil society outreach sessions on a range of G-8 and G-20 issues. Conducted extensive international outreach in Asia, Latin America and Africa to communicate Canadian G-8 and G-20 priorities. In addition to the G-8, also assumed responsibility for G-20 chairmanship

From 2009-2010 RPP	Performance Indicators and Targets	Performance Status and Summary
		and the June 2010 G-20 Summit in Toronto. Conducted initial international negotiations on Toronto Summit agenda.
Prepare and host the G-8 Foreign Ministers' Meeting in Gatineau in March 2010.	Consensus on key issues and statements. G-8 members' satisfaction with Gatineau Foreign Ministers' Meeting.	Exceeded: Identified and elaborated priorities for the G-8 Foreign Ministers' Meeting in Gatineau, which resulted in substantive discussion on the linkages between drugs, crime and terrorism and included a Chair's Statement on general security issues, including issues related to Iran and North Korea, as well as agreement on an influential statement on non-proliferation that helped prepare the ground for the Nuclear Security Summit and the Non-Proliferation Treaty Review Conference. Identified key issues and priorities, consistent with Canadian positions, resulting in a productive and substantive discussion by G-8 foreign ministers, who qualified the Gatineau meeting as the best in years, and which restored support for its role.
Work with partner departments and stakeholders to improve the effectiveness of Canada's International Assistance Envelope (IAE); develop and refine Canadian foreign policy with respect to the Arctic (in support of the government's Northern Strategy); and support the government's goal to create a democracy promotion agency.	Interdepartmental processes and consultation mechanisms on IAE effectiveness developed. Finalization of Arctic Foreign Policy. Establishment of regional policy centres.	Met all: Created an interdepartmental working group to improve the effectiveness of the IAE, which agreed to revisions to the IAE management framework. Finalized the Arctic Foreign Policy (released in August 2010) to develop a more strategic approach to international Arctic policy issues, working with partner departments, territorial governments and Canadian indigenous organizations. Established the Andean Unit for Democratic Governance in Lima, Peru. Hosted the Arctic Ocean Foreign Ministers' Meeting in March 2010, focusing on issues of relevance to the Arctic coastal states, such as continental shelf delineation and potential public safety challenges. ²³ Established the Canadian International Centre for the Arctic Region in Oslo, Norway. ²⁴
Align the department's organization and focus on delivery of the government's foreign and trade policy priorities as well as change the way the department operates to respond more quickly and flexibly to new and emerging priorities as they arise.	Implementation of the six core areas of the Transformation Agenda, with a particular focus on developing the New Business Model. Realignment of HQ to focus on government priorities.	Mostly met: The implementation of the Transformation Agenda launched in 2008-2009 continues on track, with particular focus this year on the development of the New Business Model, which introduced new ways of doing business; modernized operations in Canada and at missions abroad; and focused DFAIT on its core business priorities. Reorganized the Geographic divisions and the missions to reflect the new regional and thematic approach, emphasizing priority countries and making better use of expertise and resources. The number of Geographic divisions at HQ was reduced from 32 to 22. Six missions were closed and 13 missions or offices were opened (seven officially and five under interim operations), for a total of 173 missions. More of the responsibility for bilateral relations was shifted to the missions and there is now closer collaboration between missions and HQ on briefing materials. Established the Investment Cooperation Program (INC) in January 2010.
Strengthen the department's policy and program capacity in areas that are at the core of its mandate: peace and security, trade and investment, international law and	Initiatives taken to strengthen the department's policy capacity. Number of e-discussions held. Policy advice and assessment mechanisms	Mostly met: Analyzed and presented policy implications and options on key priorities through a stronger policy development capacity and effective networks. Enhanced internal and external engagement processes, adopted an open policy-development model, used e-collaboration, and focused on policy at the Deputy Ministers' annual leadership conference. Created the Global Emerging Issues Network of interdepartmental policy directorates to improve horizontal coordination on trends analysis and launched the "global citizens" initiative to develop strategic policy that better

²³ www.international.gc.ca/polar-polaire/arctic-meeting_reunion-arctique-2010_index.aspx

²⁴ www.international.gc.ca/media/aff/news-communiqués/2009/387104.aspx?lang=en

From 2009-2010 RPP	Performance Indicators and Targets	Performance Status and Summary
human rights as well as geographic expertise.	established, which reach out to a broad group inside and outside government.	<p>aligns the department with the growing numbers of Canadians abroad.</p> <p>Organized two public “e-discussions” (on the European Union and on the G-8/G-20) using e-collaboration tools to engage the public on policy. The EU process resulted in 572 comment submissions and nine policy paper submissions. The G-8/G-20 process led to 186 comment submissions and six policy paper submissions.</p> <p>Organized an extensive outreach tour to Canadian universities and civil society organizations by senior department officials to bring greater profile to Canada’s engagement abroad in the areas of democracy, security and prosperity.</p> <p>The Global Peace and Security Fund funded five think-tank papers on Haiti, Colombia and Sudan that reached 25,000 recipients, focusing regional media and government interest on governance crises.</p> <p>Developed an informal trade policy research network to increase dialogue with external experts (e.g. academics, think tanks) and assist in the development of innovative policy ideas.</p> <p>Strengthened capacity in DFAIT’s Office of the Chief Economist, and conducted the first econometric analysis of the economic impact of the Trade Commissioner Service, which demonstrated that for every dollar Canada invests in TCS services, \$27 of increased exports is generated.</p>
Increase the availability and timeliness of information on international security and stability issues.	Degree of expansion of Global Security Reporting Program (GSRP).	Met all: The GSRP, designed to collect, evaluate and disseminate overseas security-related information, expanded to 20 officers located in Africa, the Middle East, Europe, Asia and the Americas, who delivered about 800 timely reports on international security and stability issues, which received positive feedback from other government departments and foreign partners.

Lessons Learned: Given the volatile international environment and the growing number of players in foreign and trade policy worldwide, it is imperative that DFAIT maintain robust policy networks, closely engaging Canadian and international partners on issues of shared interest, and that it be able to respond rapidly. Furthermore, ongoing monitoring and analysis of international as well as domestic trends and issues is essential to DFAIT’s policy advice, development and coordination. In so doing, DFAIT will continue to maximize input from Canada’s missions abroad.

DFAIT’s latest Management Accountability Framework assessment made clear the need for the department to improve the quality and timeliness of its Treasury Board submissions.

2.1.2 Program Activity 2: Diplomacy and Advocacy

Description: This program activity engages and influences international players and delivers international programs and diplomacy. It allows Canada to implement its international policies to foreign audiences inside and outside Canada and thus fulfill the mandated roles and responsibilities that are associated with the diplomatic work of a foreign and international trade ministry.

Benefits for Canadians: Diplomacy and Advocacy is the mechanism that the department uses to represent Canadians on the international stage in order to defend and advocate Canada’s diplomatic and economic interests and project Canadian values abroad. Strategic engagement of the public and other stakeholders helps to ensure that Canada’s foreign policy is aligned with the interests and values of Canadians.

Program Activity 2: Diplomacy and Advocacy					
2009-2010 Financial Resources (\$ millions)			2009-2010 Human Resources (FTEs)		
Planned Spending	Total Authorities	Actual Spending	Planned	Actual	Difference
991.9	1,225.1	1,076.2	1,545	1,510	-35
Expected Result		Performance Indicators and Targets		Performance Status and Summary	
Canada's diplomatic efforts and programs engage and influence international players to protect and build support for Canadian interests and values.		Reflection of Canadian foreign and international economic policy priorities in bilateral and multilateral actions, decisions, declarations and agreements. Target: significant level of support for Canadian positions in the international community.		Met all: Canadian positions were reflected in the international response to the Haiti earthquake, in the Copenhagen Accord, at the G-8 Foreign Ministers' Meeting, at the UN and in various trade negotiations and agreements as directed under the Global Commerce Strategy.	
		Effectiveness of programs in achieving results and aligning with priorities. Target: program effectiveness.		Met all: All planned projects were completed on or ahead of schedule.	

Performance Analysis: This program activity, which supports DFAIT's first strategic outcome (Canada's International Agenda), is made up of the following three elements (in *italics*).

Diplomacy inside Canada: DFAIT managed visits by 42 foreign dignitaries to Canada. It also organized events and briefings for the foreign diplomatic community, including the Northern Tour in support of Canada's Northern Strategy and a diplomatic forum on the Vancouver 2010 Winter Games. The department relied on extensive consultations with federal partners, the provinces and territories, and other stakeholders on a range of issues, including negotiation of numerous trade and other agreements as well as Canada's response to the earthquakes in Haiti and Chile, in order to better inform Canada's international trade and political agenda.

Diplomacy outside Canada: DFAIT managed the Governor General's visits to 10 countries and the Prime Minister's visits to 16 nations. To broaden awareness of Canadian interests and engagement in global affairs, the department held 87 public diplomacy events worldwide in 2009-2010. DFAIT continued its implementation of the government's Global Commerce Strategy by successfully negotiating numerous free trade and other agreements with key countries, while significantly advancing ongoing negotiations with other nations. This work focused on emerging markets, such as China, India and Brazil, but also included the European Union, partners in the Americas and many other countries worldwide. The purpose of the Global Commerce Strategy is to boost Canadian commercial engagement in global value chains, secure competitive terms of access to global markets and networks for Canadian businesses, increase foreign direct investment in Canada and Canadian direct investment around the world, and forge stronger linkages between Canada's science and technology community and global innovation networks.

DFAIT's diplomatic and advocacy work delivered results at key events hosted by Canada, including the G-8, the G-20, and the Ministerial Preparatory Conference on the post-earthquake situation in Haiti. The department actively worked on Canada's campaign for a seat on the UN Security Council in 2011-2012. Also at the UN, Canada led the annual UN General Assembly resolution on the human rights situation in Iran. DFAIT conducted a successful campaign (over 370 outcalls and events) in the United States to advance Canadian interests with regard to the "Buy American" provisions in the U.S. Recovery and Reinvestment Act. With regard to Canada's Arctic policy, DFAIT carried out public diplomacy activities at missions abroad and at the Canadian International Centre for the Arctic Region in Oslo. Canada also hosted the Arctic Ocean Foreign Ministers' Meeting in March 2010, where the five Arctic Ocean coastal states met to discuss issues of common interest such as continental shelf delineation and potential public safety challenges. The department continued to advance Canada's priorities in Afghanistan, leading at the G-8 Foreign Ministers' Meeting, which launched the Afghanistan-Pakistan Border Region Prosperity Initiative.

International operations and programs: DFAIT'S programs are an important policy tool to advance Canada's priorities and strategic objectives and protect Canadians. This program activity pursued the following initiatives:

- **Canada's international memberships:** Canada is a fully engaged member of the world's most important and influential multilateral organizations, keenly aware of the importance of active global citizenship to Canadians. For instance, Canada is a top-seven contributor to the regular UN budget and a top-10 financial contributor to UN peacekeeping operations.
- **Education/youth programs:** Canada and the United States reached an agreement to establish a binational educational exchange foundation (the Canada-U.S. Fulbright Program), ensuring continued high-level bilateral academic exchange. The Canada-U.S. Fulbright Program is supported by DFAIT, the U.S. State Department, and several public and private sector partners.
- **START (Stabilization and Reconstruction Task Force):** The purpose of START is to enhance the Government of Canada's capacity for international crisis response. START programming promotes the rule of law, good governance, border management and reconciliation in Afghanistan, Sudan and Haiti, closely collaborating with a network of federal and G-8 partners, the United Nations, and regional organizations such as the European Union, the African Union and NATO. Start's Global Peace and Security Fund (GPSF) supported over 250 projects worth over \$100 million in these countries.

- **Global Partnership Program:** The Global Partnership Program, a G-8 initiative, committed \$119.9 million to reduce threats posed by weapons and materials of mass destruction in Russia and countries of the former Soviet Union. Collaboration with other donors, including the United States, the United Kingdom and the Republic of Korea, resulted in a number of successful projects and established the basis for future cooperation.
- **Counter-Terrorism Capacity Building Program:** \$11 million in assistance enhanced the capacity of key beneficiary states, government entities and international organizations to prevent and respond to threats posed by terrorist activity in a manner consistent with international counterterrorism and human rights obligations, norms and standards. Programming was directed at Canada's geographic priorities and key counterterrorism challenges, including challenges related to transportation, border security and financing of terrorism. Because counterterrorism requires international cooperation and coordination, Canada works to develop legal instruments, best practices and international standards in various multilateral groups, including the United Nations, NATO and the Organization of American States.
- **Anti-Crime Capacity Building Program:** More than \$7 million increased the capacity of states in the Americas to combat corruption and transnational crime. Canada works on transnational and emerging crime issues with a number of key groups, including the UN, the OAS and the G-8. As well, \$15 million in contributions to the UN Office on Drugs and Crime helped build its capacity to effectively fulfill its mandate in the fight against drugs and crime and fund global projects, including in Afghanistan.
- **Investment Cooperation Program (INC):** This program seeks to encourage and support responsible and sustainable engagement by the Canadian private sector in developing countries by sharing certain costs associated with planning and/or enhancing investments in private business or public infrastructure projects.

Performance Highlights

From 2009-2010 RPP	Performance Indicators and Targets	Performance Status and Summary
Implement the government's Global Commerce Strategy to deepen Canadian access to global markets for trade, investment and innovation by seeking to conclude negotiations on free trade agreements (FTAs), foreign investment promotion and protection agreements (FIPAs), air transport agreements and S&T agreements and arrangements. In addition, launch negotiations with the European Union for a comprehensive economic agreement and seek further negotiations with other partners.	Negotiate and/or conclude FTAs, FIPAs, air transport agreements and S&T agreements.	<p>Met all: DFAIT's ongoing implementation of the government's Global Commerce Strategy resulted in the implementation of bilateral free trade agreements with Iceland, Liechtenstein, Norway and Switzerland (the European Free Trade Association) and Peru, and efforts toward bringing concluded agreements with Colombia, Jordan and Panama into force.</p> <p>DFAIT's efforts also enabled the launch of negotiations toward a comprehensive economic and trade agreement with the European Union, and toward a free trade agreement with Ukraine, as well as free trade agreement talks with CARICOM, the Republic of Korea, the Central America Four (El Salvador, Guatemala, Honduras and Nicaragua) and the Dominican Republic. FTA exploratory meetings were held with Morocco and Turkey, and a Joint Study was launched with India to explore the parameters of a possible comprehensive economic partnership agreement as part of exploratory discussions.</p> <p>Foreign investment promotion and protection agreements were signed with Jordan, the Czech Republic, the Slovak Republic, Latvia and Romania, and negotiations were successfully concluded with Kuwait, Bahrain, Madagascar and Hungary. DFAIT also engaged in FIPA negotiations with China, India, Mongolia, Poland, Indonesia, Vietnam, Tunisia and Tanzania.</p> <p>Air transport agreements were signed with the European Union, Japan, South Africa, Cuba, Morocco, Ethiopia, Tunisia and El Salvador.</p> <p>Canada concluded various other bilateral agreements, such as an agreement on S&T cooperation with Brazil, a double taxation agreement with Namibia and a customs mutual assistance agreement with South Africa, updated an agreement with China on maritime transport, and concluded MOUs on agricultural research and training and on mineral resources trade, investment and technology.</p>
Implement the Americas Strategy, with a focus on specific initiatives to promote greater economic prosperity, security and democratic governance through enhanced bilateral and multilateral engagement.	Establishment of regional policy centres. Advance, conclude and implement FTAs with partners in the Americas.	<p>Met all: Launched the Regional Office for Peace and Security in Panama City and the Andean Unit for Democratic Governance in Lima.</p> <p>Concluded negotiations for a free trade agreement with Panama, supported the parliamentary review and approval processes for the Canada-Colombia and Canada-Peru FTAs, and continued FTA talks with the 15 Caribbean member states of CARICOM, the Central America Four countries (El Salvador, Guatemala, Honduras and Nicaragua) and the Dominican Republic. Held initial discussions with Costa Rica to assess the feasibility of modernizing the Canada-Costa Rica FTA.</p>

From 2009-2010 RPP	Performance Indicators and Targets	Performance Status and Summary
		<p>Air transport agreements were signed with the Cuba and El Salvador.</p> <p>Delivered \$42.8 million in Global Peace and Security Fund (GPSF) programming in the Americas, including \$14.9 million to Haiti; \$5 million to Colombia (e.g. legal support for 500 victims of conflict, including sexual violence); and \$1 million to Guatemala, notably a basket fund to spur security and justice agencies to cooperate. Twenty-six GPSF projects (\$12.4 million, or 106% of the initial allocation) for military and police peacekeeping training were fully implemented at the UN and in Africa and Latin America.</p>
<p>Position and support whole-of-government advocacy efforts to effectively manage Canada-United States relations. This integrated approach will involve implementing a comprehensive strategy for relations with the United States to address important bilateral issues, including the global economy, peace and security, trade relations, the border, energy and climate change, and development of common approaches to Afghanistan and the Arctic.</p>	<p>Enhanced Canadian influence with key U.S. interlocutors.</p> <p>Expanded scope of Canada-U.S. Fulbright Program.</p> <p>Conclusion of Canada-U.S. agreement on government procurement.</p> <p>Engagement on a "common approach" on the Arctic internationally.</p>	<p>Met all: Enhanced Canadian influence with the United States on Afghanistan and supported the American focus on Afghanistan-Pakistan (the Holbrooke plan) through work on the Afghanistan-Pakistan border.</p> <p>Engaged with the United States on multilateral human rights and democracy assistance, development priorities (e.g. food security, maternal and child health, innovative development initiatives, security-focused civilian capacity proposal), G-8/G-20 policy and international architecture.</p> <p>Enhanced Canada-U.S. relations on the Arctic through bilateral initiatives and engagement on a "common approach" internationally.</p> <p>The United States actively participated in the Arctic Ocean Foreign Ministers' Meeting in Chelsea, Quebec, and agreed to its outcomes with respect to a range of emerging issues in the Arctic.</p> <p>In 2009, Canada and the United States agreed to the establishment of a binational educational exchange foundation, which amended the Canada-U.S. Fulbright Program to indefinite status.</p> <p>A successful advocacy campaign (over 370 outcalls and events) in the United States advanced Canadian interests related to the "Buy American" provisions in U.S. economic stimulus legislation and advanced negotiations toward the conclusion of the Canada-U.S. Agreement on Government Procurement. Other successful advocacy efforts related to the Softwood Lumber Agreement and technical barriers and sanitary/phytosanitary issues affecting trade.</p>
<p>Advance Canada's interests in the World Trade Organization (WTO) by working toward the successful conclusion of the Doha Round and by making effective use of the multilateral rules-based system to manage trade relations, including by the use of the WTO dispute settlement mechanism.</p>	<p>Canada's interests in the WTO are effectively advanced.</p> <p>Canada's negotiating positions benefiting market access and protection of Canadian trade and investment conditions are advanced through appropriate advice and advocacy.</p>	<p>Met all: Used the WTO dispute settlement system to challenge foreign measures that form barriers to Canada's export interests (e.g. U.S. country-of-origin labelling measures affecting livestock exports, Republic of Korea restrictions on beef exports and European Union proposed measures to prohibit the importation of seal products), as well as in support of Canadian interests in other disputes (e.g. third-party intervention in a U.S.-Mexico dispute on tuna) and in support of the resolution of market access barriers abroad (e.g. market access for Canadian pork after the H1N1 outbreak).</p> <p>Continued to pursue Canada's interests in the WTO Doha Round negotiations, as well as in WTO committees and other related processes.</p> <p>Canada supported the ongoing work of the WTO in monitoring trade developments. This initiative has helped in encouraging governments to avoid the adoption of new protectionist measures in response to the global economic downturn.</p> <p>Successfully managed the visit of WTO Director-General Pascal Lamy in November 2009 as well as Canadian participation in the December 2009 WTO Ministerial.</p>
<p>Prepare to host the 2010 G-8 Summit in Huntsville, Ontario.</p>	<p>Foreign Ministers' Meeting (FMM) addresses the security aspect of Canada's G-8 presidency.</p>	<p>Exceeded: Set the agenda for Canada's G-8 2010 presidency, ensuring that it reflected Canadian and G-8 priorities; hosted the G-8 FMM in Gatineau in March 2010, which addressed the security aspect of Canada's G-8 2010 presidency; and prepared for the G-8 leaders' discussion on security at the Muskoka Summit.</p> <p>Conducted an extensive advocacy and public diplomacy campaign</p>

From 2009-2010 RPP	Performance Indicators and Targets	Performance Status and Summary
	<p>G-8 Leaders' Declaration is prepared in advance of the G-8 Summit.</p> <p>Engagement of domestic and international stakeholders.</p>	<p>targeted to Canadian and international academia, business, government, labour and civil society to build support for G-8 Summit priorities, in particular the signature initiative on maternal and child health.</p> <p>In September 2009, the Prime Minister announced that, in addition to hosting the G-8 Summit, Canada would host a G-20 Summit in Toronto in 2010.²⁵ For the remainder of 2009-2010, DFAIT worked with its G-20 partners to set the G-20 agenda and begin negotiations in preparation for the June 2010 Summit, to be held immediately following the G-8 Summit. Also conducted extensive domestic and international outreach to build support for Canada's G-20 Summit priorities.</p>
Lead Canadian efforts to enhance North American competitiveness, in partnership with the United States and Mexico, by way of a reinvigorated NAFTA work plan that will remove or reduce barriers to trade and investment and by implementing liberalizing amendments to the NAFTA rules of origin.	<p>Creation of a joint ad hoc working group.</p> <p>NAFTA rules of origin liberalized.</p> <p>Agreement by Mexico and the United States on NAFTA work plan.</p>	<p>Met all: Engaged in strategic dialogue with the U.S. Trade Representative regarding collaboration on an environmental side agreement to NAFTA, and created and chaired a joint ad hoc working group of senior trade officials to explore opportunities for collaboration on trade and the environment.</p> <p>A reinvigorated NAFTA work plan, focusing on competitiveness, strengthened institutions, and communications and transparency, was launched with Mexico and the United States at the NAFTA Commission Meeting of Trade Ministers in October 2009.</p> <p>Implemented amendments to liberalize NAFTA rules of origin in October 2009, affecting trilateral trade of over \$140 billion; trilateral work was initiated with the United States and Mexico in support of future liberalizing amendments.</p>
Implement a robust Arctic foreign policy that delivers on the international dimensions of the government's Northern Strategy: environmental protection, social and economic development, improved governance and sovereignty.	<p>Launch of regional policy centre for the Arctic.</p> <p>Opportunities for greater Canadian profile on international Arctic issues are identified.</p>	<p>Met all: Raised Canada's profile on international Arctic issues by hosting the March 2010 Arctic Ocean Foreign Ministers' Meeting, at which foreign ministers agreed to new and enhanced collaboration on key emerging issues of importance to Canada, launching the Northern Strategy (with Indian and Northern Affairs Canada) and delivering several speeches advocating and promoting Canada's interests in the Arctic.</p> <p>Launched the Canadian International Centre for the Arctic Region in Oslo to help promote and advance Canada's Arctic interests.</p> <p>Bilateral relations on the Arctic were strategically focused to Canada's economic advantage, for example through the successful Canada-Russia Arctic and North Working Group meetings in June 2009, the Canada-Norway Dialogue in November 2009 and a proactive advocacy campaign in Europe.</p>
Advance Canada's environmental objectives through active engagement in comprehensive bilateral and global negotiations on climate change, including a post-2012 agreement on climate change and more intensive work on environment and energy security.	<p>Reflection of Canada's positions on major negotiating issues in the Copenhagen Accord.</p> <p>Whole-of-government coordination between Canada's positions in the UN Framework Convention on</p>	<p>Met all: The 15th UNFCCC Conference of the Parties culminated in the Copenhagen Accord, which represents a significant breakthrough in the global effort to address climate change, and which reflects Canada's main positions; 135 countries have associated with the Accord, including all Annex 1 countries (except Turkey) and all the major emitters, representing 86.3% of global greenhouse gas emissions.</p> <p>Advanced the resolution of transboundary energy-and-environment issues related to the development of U.S. and European legislation and regulations on non-conventional fuels that might have a negative impact on imported fuel derived from Canadian oil sands.</p> <p>Co-led negotiation of environmental provisions in FTA side agreements, completing environmental side agreements to the trade agreements with Jordan and Panama.</p> <p>Advanced Canadian environmental and trade interests in the negotiation of an international access and benefits agreement on biodiversity.</p>

²⁵ <http://pm.gc.ca/eng/media.asp?id=2849>

From 2009-2010 RPP	Performance Indicators and Targets	Performance Status and Summary
	Climate Change (UNFCCC) and other multilateral forums.	
Advance Canada's six priorities and signature projects in Afghanistan through a focused diplomatic engagement strategy. DFAIT is the lead department for promoting three of Canada's priorities in Afghanistan: rule of law, reconciliation and enhanced border management.	<p>Diplomatic engagement with Government of Afghanistan and international allies and partners.</p> <p>London Conference reflects Canadian policy positions.</p> <p>Statement issued at G-8 Foreign Ministers' Meeting on Afghanistan.</p>	<p>Met all: Conducted ongoing diplomatic engagement (by DFAIT Ministers, Canada's Ambassador to Afghanistan, the Representative of Canada in Kandahar [RoCK] and relevant missions) with the Government of Afghanistan, allies (particularly the U.S., the U.K. and NATO), the UN and the UN Assistance Mission in Afghanistan focused on advancing Canada's priorities and providing leadership in Kandahar.</p> <p>Canada demonstrated continued leadership in Afghanistan in the areas of security, governance and regional cooperation at the London Conference on Afghanistan, held on January 28, and ensured that the final communiqué reflected Canadian interests.</p> <p>DFAIT led on the G-8 Foreign Ministers' Meeting in Gatineau, at which the G-8 issued a stand-alone statement on Afghanistan.</p> <p>Demonstrated continued leadership on Afghanistan-Pakistan by establishing and facilitating the Dubai Process as a key mechanism for border management between these two countries.</p>
Use the Stabilization and Reconstruction Task Force (START) to support Canada's priorities, such as rule of law, good governance, human rights and Pakistan-Afghanistan cooperation, in Afghanistan, Sudan and Haiti and for timely and efficient response to natural disasters and crisis situations abroad.	<p>Alignment of START programming to departmental and government priorities.</p> <p>Implementation of START projects.</p> <p>Effectiveness of response to natural disasters.</p>	<p>Met all: Programming aligned with and supported DFAIT-led priorities aimed at promoting rule of law, good governance, border management and reconciliation against established targets.</p> <p>Disbursed \$101.6 million (98.9% of GPSF funds) on over 250 projects: 86 in rule of law, 39 in good governance and 13 in human rights. Six projects (\$1.9 million) supported Afghanistan-Pakistan border cooperation. Funds for Afghanistan (\$43.4 million for 50 projects), Sudan (\$17 million for 35 projects) and Haiti (\$14.9 million for 22 projects) were disbursed, despite difficulties caused by security threats and the impacts of disaster; \$1.9 million was contributed to the Democratic Republic of the Congo, with an additional \$4 million per year committed over the next three years.</p> <p>In Afghanistan, the GPSF supported infrastructure improvements and training at Sarpoza Prison in Kandahar, funded salaries of the Afghan National Police, and constructed and furnished the Afghan Border Police Faculty.</p> <p>Coordinated training and deployed 170 Canadian police and eight corrections officers to support security objectives in Afghanistan, Sudan and Haiti.</p> <p>START coordinated Canada's timely response to 10 natural disasters in 15 countries, including major earthquakes in Haiti, Chile and Indonesia, and Cyclone Ketsana in the Philippines and Vietnam, and responded to humanitarian crises in Sudan, Afghanistan, Democratic Republic of the Congo and Sri Lanka.</p>
Promote democracy, human rights, the rule of law and environmental stewardship through a targeted approach in priority countries and regions using multilateral and bilateral diplomacy.	<p>UN General Assembly adoption of Iran human rights resolution.</p> <p>Successful passage of Human Rights Council resolutions on violence against women and freedom of expression.</p> <p>Ratification of the</p>	<p>Met all: Led successful adoption of the resolution on the human rights situation in Iran in the UN Third Committee and General Assembly by the largest margins ever.</p> <p>The UN Convention on the Rights of Persons with Disabilities was ratified with the full support of the provinces and territories.</p> <p>Successful passage of consensus resolutions at the Human Rights Council on Violence Against Women at the June 2009 session and on freedom of expression at the September 2009 session.</p> <p>Coordinated Canadian positions at the Commonwealth Heads of Government Meeting (CHOGM) and supported Trinidad and Tobago on logistics; played a key role in the high-profile CHOGM decision on climate change.</p> <p>Played an important role in ensuring that Sudanese elections were as free and fair as the context permitted and actively promoted a credible</p>

From 2009-2010 RPP	Performance Indicators and Targets	Performance Status and Summary
	Convention on the Rights of Persons with Disabilities with full support of the provinces and territories.	referendum process for 2010.
Implement policies to address international security, crime and terrorism threats and to foster greater security cooperation in priority regions.	Establishment of special Organization of American States Good Offices mission. Bilateral engagement produces joint action plans on security cooperation.	Mostly met: START funding enabled the establishment of a special OAS Good Offices mission, resulting in joint cross-border processes to restore and regularize political relations between Colombia and Ecuador, and created a dedicated capacity within the OAS to provide expert technical support to mediation initiatives. Canada's engagement in key multilateral forums (UN, OAS, G-8) and with key bilateral partners (U.S., Mexico, Colombia, India, Russia, China, EU) increased mutual understanding of regional threats and produced joint action plans. Promoted peace and security, disbursing \$800,000 for UN peacebuilding in support of Canada's role in Sierra Leone, \$1.6 million for UN peacekeeping training, and \$1.7 million for Francophonie partners to increase African capacity to lead and run peace operations.
Actively seek a seat for Canada on the UN Security Council for 2011-2012 and advance Canada's objectives at multilateral organizations, including promotion of democracy, human rights, the rule of law and environmental stewardship, engagement on peace and security, and protection of civilians in Afghanistan, Haiti, Israel, the West Bank and Gaza, the Middle East, Sudan and the Congo Basin/Great Lakes region of Africa.	Increase in UN members' support for Canada's UN Security Council seat in 2011-2012. Improved effectiveness of UN peacekeeping. Provision of leadership in multilateral organizations to advance peace and security in Sudan. Provision of leadership for environmental stewardship in Africa.	Mostly met: Advanced Canada's bid for a seat on the UN Security Council in 2011-2012 through an active and strategic lobbying campaign. Coordinated Canada's participation at the Asia-Pacific Economic Cooperation (APEC) senior officials meeting, Ministerials, APEC committee and sub-forum meetings and the APEC Leaders Summit held in November 2009 in Singapore. Successfully ensured that key Canadian and global economic priorities were reflected in the work plans of APEC groupings and APEC's statement on the global economy. Conducted active diplomacy through Canada's co-chairmanship of the Group of Special Envoys and Friends of the Great Lakes Region, Canada's membership in the Contact Group on Democratic Republic of Congo Security Sector Reform and as a member of the International Task Force on the illegal exploitation of natural resources in the Great Lakes region. Successfully influenced the International Conference on the Great Lakes Region to target the illegal use of natural resources, supported by the Global Peace and Security Fund. Canada agreed in 2009 to take the role of lead facilitator of the Congo Basin Forestry Partnership (2010-2012), an international forum supporting sustainable forestry management.
Support the capability of NATO, the Organization for Security and Co-operation in Europe, and the UN and its agencies in order to deliver on key security, defence, crisis management, non-proliferation and disarmament issues. Multilateral negotiations will continue to be pursued on non-proliferation, disarmament and	UN General Assembly (UNGA) issues resolution on the Fissile Material Cut-off Treaty. Ratification, approval and conclusion of nuclear cooperation agreements.	Met all: Provided policy and financial support to promote humanitarian action for the protection of civilians, including internally displaced persons and aid workers, and supported the UN Peacebuilding Support Office's major review of civilian capacities. Canada successfully led the consensus UNGA resolution on the Fissile Material Cut-Off Treaty. Successfully advocated on behalf of the fourth round of UN Security Council sanctions to address Iran's nuclear program. Negotiated the G-8 Foreign Ministers' Statement on Nuclear Non-Proliferation, Disarmament and Peaceful Uses of Nuclear Energy. Led the whole-of-government preparation for Canada's participation at the April 2010 Nuclear Security Summit to influence the outcome in line with Canadian security and non-proliferation interests and to develop nuclear security deliverables. Achieved ratification of the Canada-Jordan Nuclear Cooperation Agreement (NCA), Cabinet approval of the Kazakhstan NCA and

From 2009-2010 RPP	Performance Indicators and Targets	Performance Status and Summary
peaceful uses of nuclear technology.		successful conclusion of an NCA with India.
Develop a comprehensive partnership with the European Union.	Launch of negotiations for a comprehensive economic and trade agreement (CETA) with the EU.	Met all: The 2009 Canada-EU Summit in Prague launched negotiations on a Canada-EU CETA. Two negotiating rounds were held in 2009-2010, giving impetus to Canada-EU cooperation on Afghanistan, Iran, Sudan and other issues.
Enhance bilateral engagement to deepen Canada's relationships with India, Japan, China and the Republic of Korea, consistent with Canada's interest and values.	International agreements concluded with Japan, the Republic of Korea, India and China.	Mostly met: Concluded a new air transport services agreement with Japan and continued work under the bilateral Trade and Investment Dialogue to lay the groundwork for potential bilateral free trade negotiations. Continued negotiations with the Republic of Korea toward a free trade agreement. Continued efforts to finalize a FIPA with India, and launched a Joint Study with India to explore the parameters of a possible comprehensive economic partnership agreement as part of exploratory discussions. Continued negotiations toward a FIPA with China and established a working group with China to strengthen and deepen the bilateral trading relationship.
Implement Canada's G-8 commitments, through the Global Partnership Program (GPP), to reduce threats posed by weapons and materials of mass destruction.	Amount of weapons and materials of mass destruction detoxified, secured and/or destroyed. Number of nuclear submarines dismantled and defuelled. Number of former weapons scientists redeployed. Number of projects and activities addressing Canadian industrial and scientific interests.	Met all: A total of \$119.9 million was committed to reduce threats posed by weapons and materials of mass destruction: Chemical weapons (\$53 million): The catalytic converter was delivered for the construction of the Kizner Chemical Weapons Destruction Facility (CWDF) in Russia that when finished will destroy Kizner's two million chemical agent filled shells. Canada's program at the Shchuch'ye CWDF is complete; as a result, Russia has begun the destruction of over 385,000 chemical munitions. Nuclear radiology security (\$27 million): 13 projects were started to enhance the physical security of key facilities housing nuclear material. One security upgrade was completed at a nuclear research site containing Category 1 material. Nuclear submarines (\$30.7 million): 10 reactors from five Russian submarines were defuelled. Two nuclear submarines were completely dismantled. Redirection of former weapons scientists (\$3.8 million): Research projects and targeted initiatives were funded via the International Science and Technology Center (ISTC) and the Science and Technology Center in Ukraine (STCU) to reduce the threat of knowledge proliferation posed by underemployed former weapons scientists and support sustainability of research institutes. Biological non-proliferation (\$5.3 million): Implementation of a comprehensive biosafety and biosecurity program continued in the Kyrgyz Republic, including a new human and animal health laboratory, as well as interim security upgrades, training, modernization of regulations, and provision for the safe transportation of dangerous materials.
Deliver the Counter-Terrorism Capacity Building Program to assist key partners and developing states, and to enhance project delivery in areas of priority interest for the Government of Canada, notably the	Number of experts in developing states trained on the latest counterterrorism measures. Improved ability of developing states	Mostly met: Provision of \$11 million in assistance improved states' ability to prevent and respond to terrorist activity in a manner consistent with international counterterrorism and human rights obligations, norms and standards. Programming was directed at Canada's geographic priorities (e.g. Colombia, Algeria) and key counterterrorism challenges, including those related to transportation, border security and the financing of terrorism. Over 1,200 officials and experts in developing countries (e.g. Malaysia, Jamaica) were trained in counterterrorism measures and law

From 2009-2010 RPP	Performance Indicators and Targets	Performance Status and Summary
Americas, Afghanistan and South Asia, North Africa and the Horn of Africa.	to respond to terrorist activity.	enforcement or received military and intelligence training.
Deliver anti-crime capacity-building programming through groups such as the UN Office on Drugs and Crime and the Organization of American States Inter-American Drug Abuse Control Commission to improve the international response to crime and drug issues, with a particular focus on Afghanistan and the Americas.	<p>Number of experts in developing states trained to respond to human and narcotics trafficking and corruption and other international crime threats.</p> <p>Creation of Anti-Crime Capacity Building Program (ACCBP).</p>	<p>Mostly met: More than \$7 million increased the capacity of states in the Americas to combat transnational crime in the areas of illicit drugs, money laundering and proceeds of crimes, human trafficking and migrant smuggling, corruption, security sector reform and crime prevention.</p> <p>Work funded exclusively by the ACCBP resulted in the seizure in Panama of more than \$15 million worth of cocaine; other projects enhanced Canada's work against human trafficking in the Americas and contributed to police training and criminal justice reform in Mexico.</p>
Effectively engage the provinces and territories and, through a public outreach program, the Canadian public in the successful pursuit of Canadian interests and priorities abroad.	<p>Number of outreach events on Afghanistan led by senior DFAIT officials.</p> <p>Outreach campaign on Americas policy generates increased public support.</p> <p>Number of provinces and territories that participate in consultation mechanism.</p>	<p>Mostly met: An extensive outreach program across Canada—to stakeholders, academia, public servants, opinion influencers and Canadians—raised awareness of Canada's engagement in Afghanistan.</p> <p>Extensive outreach activities and programs for heads of mission (HoM), former HoM, the Representative of Canada in Kandahar (RoCK), senior returning officers and officials resulted in 70-plus events domestically. More than 8,000 regional and National Capital Region public servants were reached and 20,000 pieces of literature were distributed.</p> <p>Organized regular consultations with the provinces and territories on Canada's response to natural disasters such as the earthquakes in Haiti and Chile.</p> <p>Conducted an outreach campaign that resulted in increased support for Canada's Americas policy (according to public opinion research) and positive reporting on Canada's engagement in the Americas in the context of the 20th anniversary of Canada's accession to the OAS.</p> <p>Increased engagement on trade issues with the provinces and territories through the C-Trade forum and other consultative mechanisms. In particular, provinces and territories were engaged in an unprecedented manner in the negotiations toward a comprehensive economic and trade agreement with the EU and the conclusion of the Canada-U.S. Agreement on Government Procurement.</p>
Provide opportunities for Canadians to gain international experience through study and work abroad.	<p>Number of new institutional agreements.</p> <p>Number of copies of <i>Working Abroad: Unravelling the Maze</i> distributed.</p> <p>Percentage increase in International Experience Canada (IEC) participants.</p>	<p>Met all: The November 2009 Emerging Leaders in the Americas Program collaboration mission, involving 29 institutional leaders from the Americas, resulted in 29 new institutional agreements; Canada-Mexico scholarships were reconfigured to facilitate Canadian participation.</p> <p>Youth mobility agreements with European partners continue to be negotiated and implemented; 16 countries in Europe now have such an agreement or other travel, study or work arrangement in place with Canada. In 2009, there were a record total of 72,628 IEC participants, representing a 12% increase from 2008.</p> <p>Distributed 60,375 copies of the publication <i>Working Abroad: Unravelling the Maze</i>.</p>

From 2009-2010 RPP	Performance Indicators and Targets	Performance Status and Summary
Expand international education and youth programs to more effectively and efficiently advance departmental priorities, including contributing to Canada's economic competitiveness and promoting democracy, the rule of law and human rights.	Percentage increase in the number of study permits issued. Number of bilateral agreements on youth mobility.	Mostly met: Increased training and support to missions abroad to promote Canada's education system and increase support for institutional linkages for faculty and students, resulting in a 13% increase in study permits issued during the 2007-2009 period. Expanded International Experience Canada (formerly International Youth Programs) through signature of new bilateral arrangements concerning youth mobility: four new bilateral arrangements concerning youth mobility were signed, negotiations with three countries are now in their concluding stages, and 10 additional countries were identified as priorities for negotiations next year. Launched the Emerging Leaders in the Americas Program, which created 293 (target 250) additional opportunities for future leaders in the Americas through institutional agreements and scholarships.
Effectively manage public diplomacy policy and initiatives with respect to international affairs.	Number of public diplomacy events.	Mostly met: Organized 87 public diplomacy events worldwide in 2009-2010: 43 in Europe (49%), 20 in the United States (23%), 20 in Asia Pacific (23%) and four in the Middle East (5%). The 2009 Canada-United Kingdom Colloquium met expectations. This interdisciplinary event provided a forum for consideration of policy options for decision makers in response to the international financial crisis. Expanded the advocacy operation in India and further developed initiatives in Beijing to advocate in priority areas for Canadian foreign policy, including human rights, the Arctic and health concerns.

Lessons Learned: Continued diplomatic advocacy on Canadian priorities is critical, given the rapidly changing political and security landscape and the constant introduction of new actors. On the domestic front, whole-of-government consultation is critical to policy development.

Canada's response to the earthquake in Haiti revealed the need for urgent attention to address surge capacity and deployment needs in dealing with international crises.

Advancement of Canadian interests in the United States with respect to the "Buy American" provisions was particularly complex during the economic downturn, given U.S. concerns about protecting American jobs. This experience demonstrated the importance of ensuring that U.S. decision makers understand that eight million U.S. jobs depend on Canada, and that actions that impede trade have consequences on both sides of the border.

Increasing demand for trade negotiations and dispute settlement has led to a more resource-efficient approach to activities, including smaller delegations to trade negotiations abroad, increased use of video-conferencing and other technologies, and transfer of functions from headquarters to staff at missions abroad.

2.2 Strategic Outcome 2: International Services for Canadians

Description: Strategic Outcome 2 ensures that Canadians are provided and satisfied with commercial, consular and passport services. This strategic outcome is supported by three program activities: International Commerce, Consular Affairs and Passport Canada.

2.2.1 Program Activity 3: International Commerce

Description: This program activity works to expand the participation of Canadian business in world markets and increase its interaction with global business partners, while promoting Canada as a competitive location and partner for investment, innovation and value-added production.

Benefits for Canadians: The economic prosperity of Canadians increases when international commercial engagement and access improves and when Canadian firms raise their visibility in foreign markets. Canada is a trade-dependent nation, with goods exports in 2009 of approximately \$369.5 billion and service exports of \$67.1 billion. There are opportunities for these figures to grow, particularly in emerging markets such as Brazil, Russia, India and China, and exports will constitute an important part of Canada's recovery from the global financial crisis.

Services provided by Canada's trade commissioners play a crucial role in helping Canadian businesses minimize risk and achieve their international objectives. Canadians benefit from DFAIT's International Commerce activities in the following ways:

- The identification and communication of business opportunities helps Canadian firms achieve greater success in international markets and enables Canada's key business sectors to be more competitive.
- Promotion of foreign investment brings capital, jobs and new technologies to Canada.
- Promoting the use of Canada's Pacific Gateway to the world's largest shippers helps to establish Canada's leadership in the movement of goods, services and people between Asia and North America, attracts foreign investment, and leads to stronger trade ties both within North America and with Asia.
- The development of export and import control policies and the administration of quotas and permits protect Canada's economic interests as well as the strategic interests of Canada and its allies.

Program Activity 3: International Commerce					
2009-2010 Financial Resources (\$ millions)			2009-2010 Human Resources (FTEs)		
Planned Spending	Total Authorities	Actual Spending	Planned	Actual	Difference
DFAIT Component					
207.8	225.8	232.3	1,433	1,334	-99
EDC Component					
-119.8	19,414.9	11,078.0	-	-	-
Total International Commerce					
88.3	19,640.7	11,310.3	1,433	1,334	-99
Expected Results		Performance Indicators and Targets		Performance Status and Summary	
International commercial activity performed by Canadian business clients, such as exporting, direct investment abroad and technology commercialization, has increased.		Number of agreements in the areas of exports, direct investment abroad and technology commercialization signed by Canadian business clients.		Met all: Five bilateral initiatives were held—with Brazil, China, India, and under the Canada-California Strategic Innovation Partnership—resulting in 25 R&D projects being awarded, valued at over \$15 million. The Going Global Innovation Program received 143 applications and approved 68 projects worth \$793,628 in 2009-2010.	
Foreign direct investment (FDI) in proactive sectors and from key markets to which DFAIT contributes has increased in number and value.		Number and value of foreign direct investments made in proactive sectors and from key markets to which DFAIT contributed. Target: 148, revised to 98 in order to focus on greenfield investments and expansions only (excludes mergers, acquisitions and certain other types of investments).		Met all: Despite a 10% decrease in the worldwide number of FDI projects in 2009, DFAIT facilitated 106 greenfield and expansion projects, an increase of nine projects over the previous year.	
Overall high-quality international commerce services are delivered to Canadian exporters, importers, investors and innovators.		Percentage of clients who have responded satisfactorily regarding the quality of services provided by the department. Target: Trade Commissioner Service (TCS) baseline in 2004: 76%. Target in 2009-2010: 80%. Target: Export and Import Controls: obtain baseline information.		Somewhat met: The TCS conducted a survey of its clients in the fall of 2009. The results show unequivocally that the TCS has a substantial positive impact on Canadian clients' international business development efforts (\$1.1 billion in additional revenues for those clients reporting financial results). An overall client satisfaction rate of 66%, while good, leaves some room for improvement. The Export and Import Controls Bureau obtained permission from the departmental public opinion authority to undertake a survey of stakeholders and initiated efforts toward implementation.	

Performance Analysis: This program activity, which supports the department's third strategic outcome (International Commerce), encompasses three elements (in italics below).

International business services network: There was rising demand for TCS services throughout 2009-2010. Total service transactions increased by 14% over the previous year and the number of Canadian clients served reached 13,252, a 11% increase. The expansion of the TCS domestic footprint by the addition of six satellite offices and 28 positions made an important contribution to organizational capacity. The regional offices acquired 1,676 new TCS clients, an increase of 46% from the previous fiscal year, and a total of 770 more clients were presented with business opportunities abroad.

A study conducted by DFAIT's Office of the Chief Economist in collaboration with Professor Johannes Van Biesebroeck of the University of Toronto concluded that exporting companies served by the Trade Commissioner Service were more successful than comparable exporters who worked on their own. The study found that exporters who received TCS assistance had an 18% higher average export value than non-clients and they exported to one-

third more markets overseas. This multi-year study of trade in goods found that for every dollar invested in TCS services, \$27 is generated in increased exports.

The Trade Commissioner Service (TCS) prepared 230 market sector reports to provide Canadian businesses with up-to-date insight into international market opportunities. The TCS maintains an online inventory of 485 market sector profiles, which present sector-based business opportunities in key markets abroad. These reports were downloaded approximately 50,000 times and more than 4,500 new registrants signed up for this service during the year.

The department organized three Minister-led trade missions in 2009-2010 involving Canadian business delegations to Beijing, Shenyang, Chengdu and Shanghai in China; to Moscow and Sochi in Russia; as well as to Bangkok, Thailand. These destinations were chosen based on priority markets and sectors.

As part of its efforts to integrate business lines and service delivery, the TCS developed a range of products—including a guide for small and medium-sized enterprises, a specialized portal to the department's website and 50 reports on multinational enterprises—intended to assist companies in selling into global value chains. Also, the department continued to facilitate the activities of Canadian companies wishing to expand abroad through investment. The TCS developed investment guides for China, Argentina and Turkey and two guides for the Philippines (an investment guide and the investment component of a science and technology guide).

Finally, several technological improvements were made to meet clients' needs. For example, access to international business related information from over 30 federal organizations is now available via a single web portal containing information on contribution programs, webinars and global value chains.

Investment, innovation and sectors: In 2009-2010, DFAIT referred 258 potential foreign investors to its domestic partners—primarily provinces, territories and municipalities—and assisted in arranging 155 exploratory company visits to Canada. DFAIT's investment network facilitated 106 foreign greenfield and expansion investments in Canada, compared to 97 foreign investments reported the previous year, despite a 10% decrease in worldwide investment in 2009.

International science and technology partnering activities in 2009-2010 resulted in six new R&D initiatives with China worth a total of \$6.9 million; four new R&D initiatives with India worth \$6.7 million; and the launch in July 2009 of a trilateral program among Canada, China and Israel for collaborative R&D of new technologies for agriculture and related fields. Three Canada-Brazil Calls for Proposals were launched to stimulate partnerships for collaborative research, development and commercialization of new technologies. These resulted in three full R&D partnerships and three separate partnership-development activities that will lead to future collaboration between Brazilian and Canadian R&D firms. DFAIT also provided administrative support for the Canada-California Strategic Innovation Partnership. In February 2010, the Partnership announced 15 projects emerging from its first Call for Proposals. Budget 2010 announced the renewal of the International Science and Technology Partnerships Program.

Implementation of the Corporate Social Responsibility (CSR) Strategy for Canada's international extractive sector accelerated in 2009-2010. On October 2, 2009, the first CSR Counsellor was appointed to act as an impartial reviewer of requests to undertake informal mediation and fact finding. This was followed by the official launch of the independent CSR Centre of Excellence, which will develop and disseminate CSR best practices.

The department continued to promote the use of Canada's Pacific Gateway to the world's largest shippers. Promotion activities included three business-to-business road shows; a presence at four international industry events; advertising placements in 15 international transportation and logistics publications; and seven incoming media missions, which produced articles in 158 publications. Although it is not possible to establish a direct link, Canada's market share of West Coast North American container traffic increased from 8.5% in 2006 to 11% in 2009, a 29% increase.

Export/import permits: The department continued to develop export and import control policies and administer quotas and permits under the Export and Import Permits Act to protect Canada's economic interests as well as the strategic interests of its allies. Approximately 494,000 export and import permits were issued to Canadian businesses last fiscal year, which included 12,000 permits issued for strategic goods.

Performance Highlights

From 2009-2010 RPP	Performance Indicators and Targets	Performance Status and Summary
Complete an upgrade plan for two web-based business applications that process export and import permit applications from clients and support quota management activities (the Export Import Controls System and Export Control On-Line), and seek	Completion and initiation of an upgrade plan for business applications.	Met all: An upgrade plan for the Export Import Controls System and Export Control On-Line was developed and initial implementation of the plan was undertaken, including the exploration of possible funding sources for the replacement of these web-based business applications.

From 2009-2010 RPP	Performance Indicators and Targets	Performance Status and Summary
approval and funding to implement the plan in 2009-2010 and 2010-2011.		
Use the Vancouver 2010 Winter Games as a key event at which to launch a global visibility campaign to brand Canada in a way that complements the department's facilitation services to foreign investors, reflects the country's strengths and showcases it as a preferred location for investment, through pre-Games events (such as an investor visits program centred in British Columbia and at key Canadian embassies worldwide) as well as through a tailor-made Investment VIP Visitor Program at the Games for select business leaders to advance the level of investor interest in Canada.	<p>Number of foreign investors and Canadian businesses reached in business-to-business outreach activities. Targets: 45 for CEO program; 100 participants at the Global Business Leaders Day, including foreign investors, Canadian business and key government leaders.</p> <p>Number of partners reached. Target: 25 to 30 provincial/territorial partners.</p>	<p>Exceeded: Activities engaged 115 foreign investor prospects, senior executives from multinational corporations as well as senior government officials. Advertising in the <i>Financial Times</i> reached 462,000 elite readers in the United States, and banner ads on FT.com were viewed over 2.5 million times.</p> <p>Over 100 foreign companies and officials heard testimonials and received marketing material.</p> <p>33 top international business executives took part in the CEO program and the Minister for International Trade held one-on-one meetings with 18 potential investors.</p> <p>Exceeded: All provincial/territorial investment promotion partners were reached: 47 dignitaries and officials attended, including three federal ministers; the Premier of B.C.; the U.S. ambassador; and eight provincial ministers, deputy ministers and other senior officials.</p>
Provide more focused service to Canadian business with the establishment of structured and virtual practices that bring together private sector expertise and key government networks in order to better match client interest and capacity with international demand (structured practices to be based at headquarters and virtual practices at the department's regional offices most relevant to each sector, for example the Calgary regional office for the oil and gas sector).	<p>Number of structured practices established at headquarters as well as virtual practices co-located with key national business organizations. Target: four structured practices, two virtual practices.</p> <p>Number of integrative trade global strategies developed. Target: six sector and subsector strategies created in collaboration with private sector partners.</p>	<p>Met all: Four structured practices and two virtual practices were established and launched, complemented by engagement of global practice leads and launch of advisory boards.</p> <p>Met all: Integrative trade global strategies were developed for seven priority sectors in collaboration with the private sector advisory boards.</p>
Provide focused commercial activity within North America through the North American Platform Program and Export USA.	Number of clients, service requests, trade leads, events and outcalls.	Somewhat met: The TCS provided 6,858 services to Canadian clients (an increase of 24%), and developed and delivered a series of 15 Export USA webinars to inform Canadian clients on how to export to the United States, highlighting opportunities in specific priority sectors.
Consolidate the client acquisition models used in the Trade Commissioner Service in order to establish a new model that better reflects global business realities, resulting in	Change in the level of knowledge and skills necessary to deliver value-added services through the development of a client acquisition training program.	Met all: Online and in-class courses have been developed and pilot training was delivered to the Regional Office in Toronto. Among the 13,252 clients served by the TCS, 3,770 were new to the TCS.

From 2009-2010 RPP	Performance Indicators and Targets	Performance Status and Summary
development and modernization of tools and strategies.	Implement new functionality in electronic client relationship management (TRIO) to better track all aspects of the Integrative Trade Model.	Met all: The TCS is now able to track all service delivery to clients in all business lines, allowing a breakdown by type of service (such as trade, innovation, investment, Canadian direct investment abroad, foreign direct investment and global value chains).
	Implement performance indicators for managers and communicate the Integrative Trade Model to staff around the world.	Met all: Performance indicators were included in performance management agreements and a series of webinars was held to educate staff in offices in Canada and abroad on the department's Integrative Trade Model; 634 people joined these webinars.

Lessons Learned: The TCS has begun to address service delivery issues identified during the comprehensive 2009 client survey and has set a target to improve the overall satisfaction rate of clients by 5% over the next two years. Feedback provided by clients has shaped a service improvement initiative that encompasses updates to the training curriculum, enhanced collaboration through network-leveraging communications technologies, and improvements to the tools and systems available to all trade staff.

To more accurately track client satisfaction, the TCS has developed an ongoing survey in which clients are asked to provide feedback 60 days after receiving a service.

The Integrative Trade Model (ITM), which was introduced as part of the departmental transformation process, has guided DFAIT in aligning its organizational culture with the needs of Canadian global businesses in an increasingly competitive and integrated global economy. The goal of the ITM is to leverage the combined value of the extensive network of the Trade Commissioner Service to the benefit of clients. Client success stories and positive feedback from the client survey demonstrate that the ITM is accomplishing this goal, even as refinements are implemented to ensure the principles of the ITM become engrained throughout the organization.

The four priority-sector structured practices (Aerospace, Clean Technologies, Information and Communication Technologies, and Infrastructure) have been shaped based on the success of the pilot project that established the Life Sciences Structured Practice. Two new virtual practices (Advanced Automotive Manufacturing, and Wine) were established based on the experience of co-locating a trade commissioner with the Canadian Venture Capital Association, and corresponding sector strategies have been developed. Global practice leads were engaged from industry to offer guidance to the sector practices and provide deeper sector expertise to strengthen the department's capacity to develop, assess and implement global integrative strategies. The four priority-sector structured practices and two virtual practices now have advisory boards in place, consisting of public and private sector stakeholders who provide ongoing strategic advice and validate the work of the practices.

Based on its experience with activities surrounding the 2010 Winter Games, the department found that foreign direct investment attraction campaigns held in the context of major international events are effective, and direct investor engagement is a good way to secure interest in investing in Canada. In fact, the Minister for International Trade stated to the press: "I think all of us underestimated the opportunity that the Olympics presented... we wish we would have made a bigger promotional effort here."

2.2.2 Program Activity 4: Consular Affairs

Description: This program activity manages and delivers consular services and advice to Canadians. This work is done through consular agents and officers in Canada and at missions abroad, and through Travel.gc.ca.²⁶ The main target groups are Canadians outside Canada and Canadians planning to travel or live abroad.

The word "consular" describes the services that a country provides for its citizens abroad. These services are clearly established in the 1963 Vienna Convention on Consular Relations, to which Canada is a signatory.

Canadians abroad can obtain consular assistance at more than 260 consular points of service in over 150 countries around the world, 24 hours a day, seven days a week. More than 500 consular staff at missions abroad and at DFAIT headquarters help Canadians to prepare for international travel and also assist them outside Canada. In providing consular services, DFAIT is supported by Passport Canada as well as by a number of federal partners, including Citizenship and Immigration Canada (CIC), the Canada Border Services Agency, the Department of National Defence, and the Public Health Agency of Canada.

Benefits for Canadians: This program activity benefits Canadians by providing prompt and effective management of the Government of Canada's response to international emergencies that affect Canadians and their interests; by offering timely and practical information on foreign travel; and by delivering consular services and assistance in

²⁶ www.voyage.gc.ca/index-eng.asp

distress situations outside the country.

Program Activity 4: Consular Affairs					
2009-2010 Financial Resources (\$ millions)			2009-2010 Human Resources (FTEs)		
Planned Spending	Total Authorities	Actual Spending	Planned	Actual	Difference
54.5	61.5	55.4	536	508	-28
Expected Results		Performance Indicators and Targets		Performance Status and Summary	
Canadians are better informed and well prepared to travel safely and responsibly.		Due to a change in government policy pertaining to public opinion research, the previously identified indicator (i.e. the percentage of travellers surveyed who list [unprompted] consular communication tools as a source for safety- and security-related information on new destinations) was not available for use. Target: 17%.		Met all: This performance score is based on assessment of the work associated with the planning highlights noted below.	
Canadians receive satisfactory assistance abroad.		Percentage of clients who responded favourably regarding consular services received abroad. Target: 65%.		Exceeded: Of the clients who voluntarily provided feedback on routine services such as provision of a new passport, 92% said they were either satisfied or very satisfied.	
		Due to a change in government policy pertaining to public opinion research, the previously identified indicator (i.e. the percentage of travellers surveyed who responded that they would contact a mission if they found themselves in trouble in a foreign country) was not available for use. Target: 75%.		In 2009-2010, DFAIT responded to more than 6,400 cases related to Canadians in distress while outside the country. As well, another 8,000 Canadians were assisted during emergency or crisis situations abroad (e.g. the earthquakes in Haiti and Chile).	

Performance Analysis: With regard to meeting the first expected result noted above (Canadians are better informed and well prepared to travel safely and responsibly), DFAIT consular and communications staff collaborated on providing travel reports and warnings for Canadians, including an online summary of consular incidents in 2008,²⁷ to increase overall awareness of consular services. DFAIT issued online information on emergencies abroad throughout 2009-2010, with daily updates as required, to highlight consular information and guidance. In an effort to raise public awareness of consular services in general, consular staff took part in an increased number of travel and trade shows (26 in 2009-2010, up from 21 in 2008-2009) in Canada, the United States and the United Kingdom, including Canadian Snowbird Association "extravaganzas," the Canadian International Education Conference, and the Travel Health Insurance Association of Canada annual general meeting. As a result, consular outreach to various target groups increased by 75% over the preceding year.

With respect to the second expected result noted above (Canadians receive satisfactory assistance abroad), DFAIT met all its 2009-2010 commitments. It reorganized consular activities to better meet evolving emergency management needs, established a robust contingency planning function, created the first of three planned regional consular and emergency support offices staffed with experienced management consular officers (MCOs), designed a training program for all staff involved in emergency management, supported the renewal of the Management Consular Officer stream, and increased training for consular staff on how to deal with complex issues and events abroad. These results enabled the department to respond much more quickly and effectively to major international emergencies in the past year, including the earthquakes in Haiti and Chile.

Performance Highlights

From 2009-2010 RPP	Performance Indicators and Targets	Performance Status and Summary
Develop the Emergency Management Bureau to provide a common services platform for coordination within DFAIT and with federal partners for delivery of Canada's response to international emergencies where	Fully operational Emergency Management Bureau in place to deal with emergency/crisis events. Target: all emergency/crisis situations addressed. Design and development	Met all: The Emergency Management Bureau is fully operational, with two core functions: response and preparedness. In 2009-2010, DFAIT handled more than 149,500 calls, including over 49,500 related to the earthquake in Haiti, at the headquarters Emergency Operations Centre (up from approximately 114,000 total calls during the previous year). ²⁸ DFAIT also coordinated the consular response to 19

²⁷ www.voyage.gc.ca/statistics_statistiques/report-08-rapport-eng.asp

²⁸ The department's 2008-2009 *Departmental Performance Report* noted a different number of total calls received during that year by DFAIT's Emergency Operations Centre. A subsequent review of the figure found it to be in error. The figure reported here is correct.

From 2009-2010 RPP	Performance Indicators and Targets	Performance Status and Summary
Canadian citizens and Canadian national interests are affected.	of plans for the new Emergency Watch and Response Centre approved. Target: Phase 1 of the Centre completed (i.e. approval received to commence implementation of the centre).	international emergencies, including the earthquakes in Haiti and Chile and the mudslides in Peru, and assisted some 8,000 Canadians in emergency or crisis situations abroad. DFAIT received Treasury Board preliminary project approval in December 2009 for a new Emergency Watch and Response Centre at its headquarters. Design of the new centre has been finalized.
Create regional consular and emergency support offices, staffed with experienced MCOs, to enhance regional capacity to effectively plan for and respond to emergencies.	First office of this kind opened. Target: one office.	Met all: The first of three planned offices of this kind opened in Ankara in September 2009 as a pilot project. Fully operational, the office was very active in improving regional coordination of emergency planning among Canada's missions in the Middle East and in supporting mission emergency planning for major events in Africa. Based on the results of the Ankara pilot project, work is under way to open a second such office in Panama in September 2010.
Develop a robust contingency planning function that integrates all types of hazards (security, consular, pandemic, natural disasters, etc.) into a single streamlined approach for headquarters and missions abroad.	New emergency planning tools developed. Target: new tools in development—50% completion rate.	Met all: The new Emergency Management Portal was developed to provide timely and accurate information regarding emerging situations. It will be implemented in 2010-2011.
Design a training program for all staff involved in emergency management, including consular and other mission staff.	Emergency management staff trained. Target: 75% of consular emergency staff trained.	Met all: Based on an analysis of training needs, DFAIT initiated development of key training on incident management and on emergency and business continuity planning. Some 91% of emergency management staff was trained in 2009-2010. Following the Haitian earthquake, training was also provided to some 280 DFAIT employees who volunteered in the Emergency Operations Centre.
Increase outreach through all media to help Canadians prepare for safe and healthy travel abroad.	Number of people reached during travel and trade shows. Target: increased number of people reached.	Met all: DFAIT participated in outreach initiatives that included 26 travel and trade shows in Canada and abroad, reaching more than 220,000 people (up from 125,000 reached in 21 such shows in the previous year). As a result of DFAIT's consular communications work with clients in the public and private sectors, more and more associations and organizations are integrating DFAIT's key messages about travelling safely abroad into their own public messaging. DFAIT distributed more than 4.2 million publications on safe travel, an increase of 2% from the previous year. The increase is attributed, in part, to the growing popularity of DFAIT's safe-travel fact sheets, such as <i>Drugs and Travel: Do's and Don'ts</i> ²⁹ and <i>Well on Your Way: A Canadian's Guide to Healthy Travel Abroad</i> . ³⁰ The number of subscribers to the <i>daily travel updates</i> ³¹ increased 49% from last year to 29,700 subscribers.
Develop a clear "path of escalation" for passport and citizenship-related issues originating at	Complex passport and citizenship-related issues dealt with more effectively. Target:	Met all: Passport services: In December 2009, the first-ever MOU between DFAIT and Passport Canada was established to provide guiding principles and a governance framework

²⁹ www.voyage.gc.ca/publications/drug-fact_consignes-droque-eng.asp

³⁰ www.voyage.gc.ca/publications/well-way_bon-depart-eng.asp

³¹ www.voyage.gc.ca/countries_pays/subscribe-reports_rapports-abonner-eng.asp

From 2009-2010 RPP	Performance Indicators and Targets	Performance Status and Summary
missions abroad. (Complex questions often arise as consular staff at missions abroad process passport or citizenship applications. A clear path of escalation would provide a simple framework whereby consular staff could consult with Passport Canada and Citizenship and Immigration Canada on complex questions and receive guidance quickly so that such problems could be resolved promptly, resulting in more efficient use of limited consular resources.)	framework/ memorandum of understanding (MOU) in place with federal partners.	for delivery of passport services abroad. This year, priority was given to Passport Canada due to the high volume of passport services (over 157,000 requests for service) provided at missions abroad. Discussions with Citizenship and Immigration Canada on citizenship-related issues are under way.
Implement projects to support renewal of the MCO stream of the Foreign Service so that the department has sufficient numbers of well-trained MCOs available to conduct consular work at headquarters and missions abroad.	Projects are developed to improve recruitment and retention of MCOs. Target: projects are implemented in the areas of classification and training.	Met all: Plans to support renewal of the MCO stream were implemented, with development of an updated model to ensure appropriate classification of positions. As a result, 8% of MCO positions (15 positions) were reclassified. Phase 2 of a separate reallocation exercise to move the MCO group to an appropriate classification was also completed. In addition, DFAIT provided on-site mentoring to 24 program managers and training for all new MCOs (more than 40).
Improve capacity to address complex consular issues, through identification and analysis of trends and emerging issues and through development of tools to assist in delivery of consular services at headquarters and missions abroad.	Support provided to front-line consular officers in dealing with complex consular cases. Target: support provided as required on complex consular cases.	Met all: Front-line consular officers were able to call on other consular staff for assistance in preparing briefing and communications products as well as in conducting research and analysis on complex consular issues. Following the Haitian earthquake, additional case support was provided by creating a specialized response unit that handled 238 adoption cases (Haitian children) and individual cases related to Canadian children in Haiti.
Strengthen the department's ability to resolve consular cases in which Canadian children are victimized, such as abduction of children from Canada, custody disputes, welfare cases abroad, forced marriages, etc. (Renewed efforts are to be made to increase the number of signatory countries to the Hague Convention on the Civil Aspects of International Child Abduction, to provide assistance to signatory countries that face implementation	Training provided to case management officers who specialize in child-related cases. Target: 75% of staff trained to manage cases related to children's issues. Engagement of non-signatory countries to the Hague Convention. Target: development of new mechanisms for resolving international child abductions.	Met all: 100% of staff that deals exclusively with child-related cases received specialized training in management of these often highly sensitive situations. Hague Convention: At its 2009 meeting, the Council on General Affairs and Policy of the Hague Conference on Private International Law authorized the establishment of a working party to promote development of mediation structures to help resolve cross-border family disputes concerning custody of, or contact with, children. The recommendation to establish a working party derived from a proposal made by Canada, which was approved at the Third Malta Judicial Conference on Cross-Frontier Family Law Issues in March 2009. Draft principles were developed by the working party on the use of mediation as a tool to resolve cases of international child abduction by parents.

From 2009-2010 RPP	Performance Indicators and Targets	Performance Status and Summary
difficulties, and to engage countries that are not prepared to join the Hague Convention through a working party co-chaired by Canada and Pakistan.)		

Lessons Learned: Efforts to improve the consular website will continue next year, based in part on an analysis of its use by visitors. For instance, the content and presentation of the country travel reports will be overhauled. In terms of emergency management, the regional support office pilot project in Ankara demonstrated that in addition to being highly effective in providing surge capacity during emergencies, such offices can also provide support in terms of overall preparedness by reviewing emergency plans and testing them against broader regional realities.

2.2.3 Program Activity 5: Passport Canada

Description: This program activity is responsible for issuing, revoking, withholding and recovering Canadian passports, as well as for providing instruction on their use. It issues secure Canadian travel documents by authenticating the identity and entitlement of applicants, facilitates the global travel of Canadians, and contributes to international and domestic security. The most common travel document issued by Passport Canada (98%) is the familiar, 24-page blue passport. The main target group is Canadian citizens travelling abroad. In recent years, passport demand has increased steadily to the point that, at present, more than 60% of Canadians hold passports.

Each year, Passport Canada uses a forecasting model to estimate the number of passport applications it expects to process (which can vary widely from month to month), to establish budgets for upcoming fiscal years, and to predict production needs. To ensure reliable, consistent and accessible services to Canadians everywhere, the agency is guided by quantifiable service standards.

Passport Canada finances its operations from the fees charged to clients. The agency operates by means of a revolving fund, which enables it to accumulate an annual surplus (or deficit) of up to \$4 million. It can also carry over surplus revenues from year to year to offset future shortfalls.

Benefits for Canadians: Canadians rely on Passport Canada to provide them with innovative, reliable, timely, consistent, efficient and accessible passport services; an increased ability to gain entry to other countries using authorized travel documents; a decreased incidence of fraudulent use of Canadian travel documents; and a decreased incidence of valid Canadian travel documents held by ineligible parties. Canadians also benefit from access to passport services through a variety of service channels: in Canada at the agency's headquarters, regional offices and receiving agents³² or by mail; and outside the country at Canada's missions.

Program Activity 5: Passport Canada					
2009-2010 Financial Resources (\$ millions)			2009-2010 Human Resources (FTEs)		
Planned Spending	Total Authorities	Actual Spending	Planned	Actual	Difference
34.1	62.3	14.2	2,790	2,631	-159
Expected Result		Performance Indicators and Targets	Performance Status and Summary		
Canadians receive innovative, reliable, consistent and accessible passport services.		Due to a change in government policy pertaining to public opinion research, the previously identified indicator (i.e. the percentage of clients who indicate that they have been satisfied with passport services received) was not available for use. Target: 90%.	Met all: Turnaround time performance is closely linked to client satisfaction. Passport Canada delivered 99% of travel documents within service standards. In March 2009, the Auditor General of Canada expressed satisfaction with the progress Passport Canada had made in response to recommendations made in the 2005 and 2007 audits.		
		Percentage of Canadians living in Canada who have access to a point of service within 100 km. Target: 95%.	Met all: Passport Canada offers a wide variety of service channels (Passport Canada headquarters, 34 regional offices and 197 receiving agents across Canada; by mail; and at Canada's missions abroad).		

Performance Analysis: In 2009-2010, Passport Canada processed 4.9 million passports, a 10.28% increase over the previous year. A total of 99% were produced in line with turnaround time standards.

³² Receiving agents receive passport applications, review them to ensure that the documents are in order, and forward them to Passport Canada for processing.

For 2009-2010, Passport Canada had an operating deficit of \$15.2 million, significantly lower than the deficit of \$40.5 million in 2008-2009. The reduction in the operating deficit is due to an increase of \$28 million in fee revenues as a result of the increased demand for passports associated with the second phase of the Western Hemisphere Travel Initiative (WHTI), the requirement for passports for entry to the U.S. via all land border crossings effective June 1, 2009. Despite the steep increase in demand, Passport Canada improved service levels while keeping its expenditures down to only \$1.7 million more than the previous year. This was achieved, in part, with cost savings and additional revenues totalling approximately \$43.1 million, which resulted from using activity-based management, introducing a global courier solution for all mailed passports, and developing a new pricing strategy for diplomatic and special passports.

To improve service standards in the wake of Phase II of WHTI, Passport Canada reallocated resources and developed a contingency plan to increase operational capacity to ensure a better response to spikes in demand. The agency also simplified the passport renewal process, increased passport printing capacity, expanded the number of points of service, and instituted ongoing monitoring and tracking to forecast demand fluctuations. All of these efforts to increase capacity were recognized by the Office of the Auditor General when auditing the agency's preparedness for Phase II of WHTI.

Passport Canada was awarded the 2009 Institute of Public Administration of Canada/Deloitte Public Sector Leadership Award gold medal. The award recognizes "organizations that have demonstrated outstanding leadership by taking bold steps to improve Canada through advancements in public policy and management."

In 2006, the International Civil Aviation Organization published new passport specifications calling for embedding of an electronic chip that is encoded with the same information found on page 2 of the current passport (surname, given name, date of birth, place of birth and gender) plus a digital picture of the bearer's face. More than 80 countries, including all other G-8 countries, already issue such biometric or ePassports, which increase the security and integrity of travel documents. So far Passport Canada has issued 26,924 diplomatic and special ePassports (18,818 in 2009-2010). Full introduction of the 10-year ePassport will take place in 2012. In a world of rapidly advancing border control technology, and given the importance of trade and travel to the Canadian economy, the production of a Canadian ePassport is critical. Adopting the ePassport will not only improve security, but will also help ensure continued visa-free access to other countries for Canadian travellers.

Performance Highlights

From 2009-2010 RPP	Performance Indicators and Targets	Performance Status and Summary
Passport Canada is planning flexible operations to meet the anticipated extraordinary demand for services as a result of Phase II of the Western Hemisphere Travel Initiative. Plans include the transfer of applications between offices to smooth workload across operations; the transfer of telephone inquiries between call centres; extension of working hours as required, including adding evening and weekend shifts; and development of flexible staffing options.	Percentage of completed applications processed within announced service standards.	Exceeded: A total of 99% of applications were completed within turnaround time standards.
Past preparations for Phase I of the Western Hemisphere Travel Initiative significantly increased the Passport Canada workforce. This increase in salary expenditure affects the financial flexibility of Passport Canada in that some other planned initiatives may need to be delayed to future years. Moreover, the fee structure might not be able to sustain increased fixed costs caused by major technological and capital investments in infrastructure. Consideration must also be given to uncertainties in projected volumes and the related impact on revenue, which is the source of funding of the organization.	Monitoring, forecasting and consultation processes in place.	Met all: The agency completed a five-year investment plan and also completed the preparations required under the User Fees Act to begin public consultations on fees in preparation for the launch of the ePassport.
Implement the ePassport pilot project to improve service to Canadians as well as to reduce and deter fraud (full implementation of ePassports to begin in 2012).	Number of diplomatic and special ePassports issued. ³³	Met all: Since January 2009, the agency has issued 26,924 diplomatic and special ePassports (18,818 in 2009-2010). The full implementation of

³³ Diplomatic and special passports are issued to Canadian diplomats, diplomatic couriers, members of Parliament, provincial ministers, and persons employed by the Government of Canada in a non-diplomatic capacity who are travelling on an official mission or to a foreign assignment (e.g. members of the Canadian Armed Forces).

	the e-Passport in 2012 was supported in Budget 2010.
--	--

Lessons Learned: Passport Canada's operations can be greatly impacted by external factors beyond its control. Therefore, flexible operations and the ability to reallocate resources quickly to respond to volume surges is extremely important, as was seen in the agency's response to Phase II of the Western Hemisphere Travel Initiative. The agency made various improvements to its contingency planning, following recommendations made in a 2009 status report by the Office of the Auditor General. In addition, stronger forecasting methods and more rigorous oversight of performance metrics, such as turnaround times, application inventory and actual demand, have significantly improved planning and decision making.

2.3 Strategic Outcome 3: Canada's International Platform

Description: On behalf of the Government of Canada, DFAIT maintains a mission network of infrastructure and services to enable the international operations of the government and its partners at missions abroad. This strategic outcome is supported by two program activities: Canada's International Platform: Support at Headquarters and Canada's International Platform: Support at Missions Abroad.

2.3.1 Program Activity 6: Canada's International Platform: Support at Headquarters

Description: This program activity focuses on the management and delivery of infrastructure and related services at DFAIT headquarters to enable the international operations of the entire Government of Canada and its partners located at Canada's missions abroad. This work is done in coordination with 30 partners.³⁴ The main target group is the network of missions abroad as well as partners at missions abroad.

Benefits for Canadians: This program activity benefits Canadians by providing the international platform required by the Government of Canada and its partners at missions abroad. More specifically, this program activity:

- develops and implements management tools such as business cases, costing, planning and forecasting;
- ensures that the allocation of DFAIT's human and financial resources at missions is aligned with the priorities of the department and the government;
- continues to make security enhancements at Canada's missions abroad to protect government personnel and assets; and
- ensures that common services delivered at missions are as cost-effective and efficient as possible, based on clear service standards and expectations.

Program Activity 6: Canada's International Platform: Support at Headquarters					
2009-2010 Financial Resources (\$ millions)			2009-2010 Human Resources (FTEs)		
Planned Spending	Total Authorities	Actual Spending	Planned	Actual	Difference
349.8	379.5	370.0	775	836	61
Expected Result		Performance Indicators and Targets		Performance Status and Summary	
Common services and support are efficient and cost-effective in supporting Canada's representation abroad.		A modified costing framework for common services in place to ensure proper allocation of resources to support Canada's representation abroad. Target: a modified costing framework established.		Met all: The enhanced Common Service Abroad Charge was applied, beginning April 1, 2009, to assist in the recovery of direct and indirect costs associated with the delivery of common services. The charge is applied independently of where the resources are located for expenses such as management of locally engaged staff, security, diplomatic mail, administration of Foreign Service Directives, property, and others.	
		A master agreement for common services in place to ensure proper allocation of resources to support Canada's representation abroad. Target: an updated master agreement for common services established.		Met all: The updated Memorandum of Understanding (MOU) on Operations and Support at Missions was signed by 22 federal departments and agencies and one co-locator in April 2009. The other partners abroad have individual MOUs on operations and support with the missions in which they are located.	
		Extent to which the department meets its Strategic Review, Expenditure Review Committee and Budget 2006 reduction		Met all: The International Platform Branch achieved its target budget reduction. The Branch contributed to all DFAIT budget	

³⁴ In 2009-2010, the 30 partners consisted of 22 federal departments and agencies, two Crown corporations, four provincial governments and two other governments.

	targets. Target: the International Platform Branch ongoing budget reduction target was \$13.5 million.	reduction exercises, including in-year and ongoing commitments, and has implemented innovative savings initiatives. It has successfully transferred positions and funds from HQ to missions abroad as part of Phase 1 of the Strategic Review.
--	--	--

Performance Analysis: An improved governance structure related to this program activity (i.e. the revised MOU on Operations and Support at Missions and the modified Common Service Abroad Charge) has improved partners' understanding of DFAIT's role in providing common services at missions abroad. It has also established clear service standards and ensured reliable funding for these services. The new Foreign Service Directives have reduced administrative work and helped support the growth in Government of Canada representation abroad more efficiently. Management of locally engaged staff was strengthened by the review of local terms and conditions as well as by the establishment of a new formula for annual salary adjustments. Finally, significant efforts were made in strengthening security at missions abroad.

Performance Highlights

From 2009-2010 RPP	Performance Indicators and Targets	Performance Status and Summary
Ensure that representation abroad reflects Canada's interests and evolving international needs and requirements in a more effective and efficient manner.	A master agreement is in place for common services.	Met all: In April 2009, the Memorandum of Understanding on Operations and Support at Missions was updated and signed by 22 federal departments and agencies and one co-locator. The remaining partners, provincial and other governments, have individual MOUs for operations and support directly with the missions in which they are located.
	Strategic Review, Expenditure Review Committee and Budget 2006 reduction targets are met.	Met all: The International Platform Branch contributed to all DFAIT budget reduction exercises and implemented innovative savings initiatives in order to fund departmental financial pressures. The Branch has been successful in transferring positions and funds from HQ to missions abroad to facilitate Phase 1 Strategic Review commitments.
	Engagement of DFAIT's governance structure.	Met all: There was full participation by DFAIT senior management (Deputy Minister Sub-Committee, Assistant Deputy Minister Council, Missions Board, Mission Operations Committee, and Interdepartmental Working Group on Common Services) in implementation of the department's new governance structure.
	Establishment of baseline for service delivery standards for all common services.	Met all: DFAIT revised the service delivery standards to align with the revised MOU. Implementation is scheduled for 2010-2011.
Increase staff deployment to missions abroad.	Provision of timely and efficient support to growth of DFAIT and partner positions at missions abroad.	Met all: Canada's mission network has grown by 15% (approximately 1,000 positions) over the past five years. In 2009-2010, 229 DFAIT and partner positions were added at the missions.
Develop and implement new Foreign Service Directives (FSDs).	New FSDs established and fully implemented.	Met all: New FSDs were implemented effective April 1, 2009. The new directives took into account new family structures and realities faced by employees and their families posted abroad. The updates resulted in reduced administrative work and reporting requirements.
	Increased controls put in place for management of FSDs.	Met all: A new procedure to review hardship levels of postings abroad was implemented, which will ensure a more rigorous and objective approach. Over 30 mission hardship reviews were completed in 2009-2010.
	Percentage of Canada-based staff (CBS) who respond favourably regarding FSD services and support (source:	Met all: A survey of 1,035 employees who were relocated in 2009-2010 indicated a satisfaction rate of more than 80% with respect to timeliness, clarity, knowledge, and services provided by FSD advisers.

From 2009-2010 RPP	Performance Indicators and Targets	Performance Status and Summary
	FSD client service annual survey). ³⁵ Target: 75% satisfaction rate.	
	Number of successful relocations of CBS to, from and between postings.	Met all: A total of 1,035 DFAIT and partners' employees and their families were successfully relocated. In comparison, 1,007 employees were relocated in 2008-2009.
Develop new policies for locally engaged staff and spousal employment.	Timely review of compensation and benefits for locally engaged staff (LES).	Met all: The Total Compensation Review was launched in 2009-2010 to systematically review the compensation and benefits for LES in all missions, with completion anticipated by the end of 2011-2012. In 2009-2010, the planned reviews of 64 country compensation packages were launched, with 14 of them fully completed during the year. The reviews are comprehensive and take approximately one year to bring from inception to completion. Following the completion of the reviews of all missions, a consistent four-year review cycle will be implemented to ensure regular and timely reviews.
	Establishment of new policies and guidelines that improve efficiency in managing LES.	Met all: DFAIT approved a new formula for annual salary adjustments. Its application has resulted in increased efficiency, better financial management and improved transparency and consistency. DFAIT approved policies on mandatory retirement and special payments for LES working in countries where active hostilities exist. In ongoing efforts to align human resource practices for LES with those for CBS, the department has standardized its internal procedures for the handling of grievances from LES. Progress was made on the creation of a joint CBS-LES instrument of sub-delegation of human resources authorities to managers. Final approval will be sought in early 2010-2011. A step-by-step guide to classification, a staffing toolkit, and a staff relations guide have been developed to provide guidance and standardize processes at missions abroad.
	Establishment of new policies for spousal employment.	Met all: DFAIT launched a new suite of policies to facilitate the employment of spouses abroad: Policy on the Employment of Spouses, Telework Policy, Alternate Work Arrangements Policy, and Policy on Non-Advertised Appointments.
Improve the costing framework for common services, sustain the accuracy of financial costs, implement a new services model, and prepare for an increase in departmental representation abroad.	An enhanced costing framework for common services established.	Met all: The enhanced Common Service Abroad Charge was applied, beginning on April 1, 2009, to assist in the recovery of direct and indirect costs associated with the delivery of common services, independent of where the resources are located.
	Accuracy of financial costs improved.	Met all: Monthly bureau and branch financial reports were implemented to actively monitor expenditure trends, burn-rates and over-programming, as well as to control travel, overtime and hospitality expenditures.
	Establishment of a baseline for the Common Service Model (CSM).	Met all: An automated costing system was implemented in February 2010 to enable more efficient and timely generation of costing information related to position changes at missions. The CSM was applied in selected missions in Latin America, Asia Pacific, Africa and the Middle East as a baseline exercise. In the United States, the CSM was applied regionally through the Regional Service Centre in Washington. The CSM is designed to gather information on common service resources in missions, and will be used for future planning.

³⁵ Based on a 2009-2010 survey sent to 1,035 employees who relocated to or from a mission abroad in 2009. There were 488 respondents, for a 47% participation rate: 69% from DFAIT; 20% from CIC; 4% from CIDA; 7% all others.

From 2009-2010 RPP	Performance Indicators and Targets	Performance Status and Summary
Develop and implement standards for physical protection, with special emphasis on blast mitigation; develop an online security course for all employees; and implement a revised security infractions policy.	First phase of the Critical Infrastructure Protection Program (CIPP) Physical Security Guidelines approved.	<p>Met all: Phase 1 of the CIPP Physical Security Guidelines, which cover site perimeter elements, was approved in fall 2009. Phase 2 will cover the building envelope, and Phase 3 will require reformatting and updating of interior requirements. Both are in development. Research pertaining to development of official residence and staff quarter guidelines is under way.</p> <p>CIPP developed detailed guidelines for armoured vehicles, chancery perimeter security elements and physical security standards.</p> <p>A mandatory online security course was rolled out to 12,000 users of SIGNET, the department's secure computer network. Course completion is required before a SIGNET account can be obtained.</p> <p>A revised security infractions policy was implemented, adding a monitoring and enforcement program.</p>
Increase mission security.	Enhanced tools, procedures, policies and strategies developed to protect personnel, critical information and assets at headquarters and abroad.	<p>Mostly met: A comprehensive review of security affecting people, information and infrastructure at Canada's missions abroad was conducted and a strategy was developed to strengthen security abroad.</p> <p>The following initiatives were undertaken with existing funds: work was undertaken to strengthen mission risk assessments; ongoing physical security improvements to chanceries were made under CIPP; roll-out of the Security Incident Reporting Tool to all missions began, to be completed in 2011-2012; governance for security abroad was strengthened through the development of an accountability framework; an ongoing pilot program of posting security program managers to the field continued in Kabul and Islamabad; five new Military Police security officers were posted abroad; specific security training for high-threat environments was developed and offered to staff; and a new training program was developed for mission security officers.</p>

Lessons Learned: *What worked well:* A number of initiatives have resulted in more streamlined and more efficient operations related to support for Canada's representation abroad. These initiatives include the establishment of an automated costing system for changes to positions abroad, implementation of monthly branch/bureau financial reports, development of an integrated human resources business plan with respect to the international platform, as well as an improved approach to strategic business planning and budget forecasting.

What can be improved and what we are doing about it: Through the modified Common Service Abroad Charge, DFAIT secured recovery of direct and indirect common services costs from partners operating at missions abroad. DFAIT is leading an interdepartmental process to meet the Treasury Board of Canada requirement for a review of Canada's representation abroad. The department is preparing a broader cost recovery framework to ensure the sustainability of service. This work is expected to be completed by 2012.

2.3.2 Program Activity 7: Canada's International Platform: Support at Missions Abroad

Description: This program activity focuses on the management and delivery of infrastructure and related services at missions to enable Canada's representation abroad. This work is done by coordinating with DFAIT's partners at Canada's missions abroad. DFAIT ensures that services related to human resources, financial management, assets and materiel, comptrollership, mail and diplomatic courier, and information management and technology (IM/IT) are in place at missions to support Canada's international policy objectives and program delivery abroad. The main target group is the Government of Canada network of missions and DFAIT partners at those missions abroad.

Benefits for Canadians: This program activity benefits Canadians by providing the international platform required by the entire federal government and its partners at missions abroad. More specifically, it:

- ensures that common services delivered at missions are as cost-effective and efficient as possible, based on clear service standards and expectations;
- continues to establish regional service centres to better serve clients and stakeholders; and
- ensures that the allocation of DFAIT's human and financial resources is aligned with the priorities of the department and the government.

Program Activity 7: Canada's International Platform: Support at Missions Abroad					
2009-2010 Financial Resources (\$ millions)			2009-2010 Human Resources (FTEs)		
Planned Spending	Total Authorities	Actual Spending	Planned	Actual	Difference
449.6	541.4	518.5	4,349	4,174	-175
Expected Results		Performance Indicators and Targets		Performance Status and Summary	
The department and its partners are satisfied with provision of common services.		Percentage of clients who respond favourably to common services they receive at missions. Target: 75%.		Met all: According to an informal online survey of CBS and LES employees abroad, conducted in winter 2010, there is a 75% satisfaction rate with regard to common services provided by DFAIT. Results obtained will be used as a baseline for future evaluation.	
		Service standards for all common services in place. Target: establishment of common service standards (2009-2010).		Met all: DFAIT updated the service delivery standards to align with the updated MOU. Implementation is scheduled for 2010-2011.	
The department is responsive in addressing Canada's evolving presence abroad.		Percentage of approved mission opening/closing requests completed on schedule. Target: 95%.		Met all: 100% of mission opening/closing requests were managed effectively.	
		Percentage of approved mission position changes completed on schedule. Target: 95%.		Exceeded: At the end of 2009-2010, DFAIT had completed 97.9% of requested position changes for DFAIT and partners' staff.	
		Percentage of staff deployed to missions on schedule. Target: 95%.		Met all: 1,035 employees and their families, representing 100% of the requests for deployment, were successfully relocated within established timelines.	

Performance Analysis: The department met its objectives of ensuring a high level of satisfaction among its common service clients. Results from an informal online client satisfaction survey showed a satisfaction rate of 75% for all common services measured.³⁶ Service standards were established and accepted by signatories to the Memorandum of Understanding on Operations and Support at Missions.

As part of augmenting Canada's presence abroad to align with government priorities, DFAIT supported the opening of new missions in Porto Alegre (Brazil) and Ahmedabad (India), and established interim operations in Istanbul (Turkey) and Doha (Qatar). DFAIT also fully supported the federal response to international emergencies, such as the earthquakes in Haiti (January 2010) and Chile (February 2010). The department provided rapid and coordinated support, such as property and IM/IT support as well as dedicated teams of experts. Finally, a Regional Service Centre was launched in London as part of the department's new service delivery model to streamline common services and provide better support to missions. Significant progress was made to establish the Regional Service Centre in Washington, D.C., as well.

Performance Highlights

From 2009-2010 RPP	Performance Indicators and Targets	Performance Status and Summary
Enable Canada's objectives and evolving presence in growing and emerging markets, as well as in the United States and throughout the hemisphere, through the provision of common services in a	Effective management of all mission opening/closing requests.	Met all: In support of Canada's evolving presence abroad, the department successfully implemented requests for mission openings and closings. New missions were opened in Playa del Carmen (Mexico), Cancun (Mexico), Puerto Vallarta (Mexico) San Jose de Cabo (Mexico), Porto Alegre (Brazil), Punta Cana (Dominican Republic) and Ahmedabad (India). Six missions were closed in 2009-2010: Phnom Penh (Cambodia), Hamburg (Germany), Tucson (U.S.), Cape Town (South Africa), Sarajevo (Bosnia) and Lilongwe (Malawi).

³⁶ Based on a 2009-2010 informal client survey distributed to approximately 7,600 employees (both CBS and LES); 196 employees responded, for a response rate of 2.6%. Given the low response rate, firm conclusions cannot be drawn, but the findings provide a positive indication of client satisfaction of common services.

From 2009-2010 RPP	Performance Indicators and Targets	Performance Status and Summary
responsive and effective manner.	Provision of common services to support Canada's evolving presence abroad.	Met all: Modifications were made to the Canadian chancery in Mexico City following the July 2009 imposition of visa requirements for Mexicans visiting Canada. The modifications allowed for 64 additional staff (60 LES and 4 CBS) to enable the mission to process the increased number of visa applications. In addition, a lease was signed for space in a multi-tenant building to house all Citizenship and Immigration Canada operations outside the mission.
	Percentage of approved mission position changes completed on schedule. Target: 95%.	Exceeded: At the end of 2009-2010, DFAIT had fulfilled 97.9% of requested position changes from the department and its partners.
	Number of employees relocated to missions successfully.	Met all: Relocations for 1,035 DFAIT and partners' employees and their families were completed successfully. In comparison, 1,007 employees were relocated in 2008-2009.
Enable Canada's objectives and evolving presence in Afghanistan through the provision of common services in a responsive and effective manner.	Establishment of an appropriate operating environment in Afghanistan and Pakistan to enable program delivery.	<p>Met all: Afghanistan: DFAIT acquired land by means of a long-term lease in July 2009. Existing property and development plans for the new site will support current and post-2011 program requirements, including accommodating program operations currently in Kandahar.</p> <p>The hardship level of both of Canada's missions in Afghanistan remains extremely high, and special provisions of the Foreign Service Directives continue to be invoked to ensure that staff serving in Afghanistan are compensated for the severe hardships they face.</p> <p>The IM/IT team installed secure video-conferencing capabilities in Kabul and Kandahar, and enabled remote network access to employees in the Provincial Reconstruction Team and in Kabul.</p> <p>Met all: Pakistan: In June 2009, DFAIT signed a long-term lease with the Government of Pakistan for a new compound site that will consolidate the chancery, official residence and staff quarters within the diplomatic zone. Improvements have been made on existing compound sites in order to accommodate all Canadians within the diplomatic zone.</p>
Support mission and domestic regional offices in locations that are in line with Government of Canada priorities.	Support provided to the newly opened missions and domestic regional offices.	Met all: DFAIT ensured that all infrastructure and related services were in place for all new missions. In support of Canada's evolving presence abroad, new missions were opened in Playa del Carmen (Mexico), Cancun (Mexico), Puerto Vallarta (Mexico), San Jose Del Cabo (Mexico), Porto Alegre (Brazil) and Punta Cana (Dominican Republic). Interim operations were established in Istanbul (Turkey), Doha (Qatar), Acapulco (Mexico), Mazatlan (Mexico) and Oaxaca (Mexico). In addition, one domestic regional office was opened in Kelowna, BC.
Strengthen the management of locally engaged staff (LES) abroad and create more opportunities for spouses of Canadian staff serving at missions abroad.	Governance and planning structures in place for management of locally engaged staff.	Met all: DFAIT developed terms of reference for the creation of LES Management Consultation Boards (LESMCB) at each mission abroad. These boards will put in place effective platforms where departmental priorities and employee concerns are discussed. DFAIT established LESMCBs at all missions. A total of 89 LESMCBs have submitted a year-end report, representing 95 missions. DFAIT undertook its annual comprehensive LES human resources planning. Plans were completed for 92% of the missions. DFAIT is working with the remaining missions to ensure effective HR planning. The department also expanded its requirement for learning plans and performance management programs for LES.

From 2009-2010 RPP	Performance Indicators and Targets	Performance Status and Summary
	Create more opportunities for spouses of Canadian staff serving at missions abroad.	<p>Met all: The new DFAIT Telework Policy aims to help spouses going on posting, particularly those who are also DFAIT employees, to continue their careers overseas. The department facilitated over 40 telework arrangements in 2009-2010; these spanned a range of HQ branches and a wide variety of responsibilities and professional groups. A number of spouses working for other government departments also arranged telework with their home departments.</p> <p>The number of Reciprocal Employment Arrangements/Agreements (REAs) was increased to facilitate spouses' access to local job markets in more countries. In 2009-2010, DFAIT sought and received an omnibus negotiating mandate to pursue new treaty-based REAs. In addition, two new REAs were put in place and a further four are in negotiation.</p>
Implement a new service delivery model, based on regional service centres (RSCs), to streamline common services abroad and consolidate repetitive, resource-intensive tasks previously performed at each mission.	Implementation of a regional service centre.	<p>Met all: DFAIT launched an RSC in London in fall 2009 to serve missions in Europe, the Middle East and Africa. DFAIT leased property for this RSC (a permanent move is to take place in late 2010). The management team is in place, as well as one functional expert (IM/IT), with the balance of the functional experts to be in place in 2010. Business processes and delegations have been mapped out and are being implemented. Significant work was performed to prepare for the launch of the RSC in the United States, which was launched in April 2010. The focus of the RSCs is on modernizing service delivery, increasing the scope of services provided in the field, and building on best practices and assets already in place in the network of Canadian missions in their region of responsibility.</p>
Relocate selected authorities and accountabilities from headquarters to the regional service centres in order to improve operational support and decision making.	Agreements in place with headquarters divisions as to business processes and delegations.	<p>Somewhat met: An agreement for business processes and delegations between the Corporate Finance and Operations Branch and the regional service centres has been concluded. Progress has been made in negotiating agreements related to human resources, property and procurement.</p>

Lessons Learned: *What worked well:* The department's objective is to provide a timely and highly satisfactory response to Canada's evolving needs abroad. In so doing, DFAIT met all its performance targets for the year. As an example, DFAIT has fully supported Canada's new visitor visa policy in Mexico, which came into effect in July 2009 and required an important increase in common service delivery, resources and employees in a limited period of time. The scope of the project was equivalent to planning and bringing to operational capacity a medium-sized mission in about eight weeks. Another important achievement of 2009-2010 was the establishment of LES Management Consultation Boards at missions, which provide greater consistency across the network of missions abroad and ensure a more formal and regular dialogue among mission management, headquarters, the LES Governance Committee and the LES themselves.

What can be improved and what we are doing about it: Communications between headquarters and missions should be improved to support more seamless common services delivery. DFAIT launched a communications calendar to improve communications and control the tasking of missions. The department will also improve the use of service standards to ensure they are integrated into operations, and will continue efforts to establish agreements to relocate authorities and accountabilities from headquarters to regional service centres to better serve missions.

2.4 Internal Services

Description: As a program activity, Internal Services is the combination of process- and service-related activities that make possible all of the department's operations. Internal Services enables DFAIT to carry out its mandated functions and advance its strategic outcomes.

Benefits for Canadians: Internal Services benefits Canadians by enabling DFAIT to deliver its seven program activities. Internal Services strives to:

- ensure that DFAIT's governance structure facilitates the most effective and flexible decision making possible;

- get DFAIT's messages out to target audiences in an effective manner;
- provide the right human and financial resources to advance the department's key and ongoing priorities;
- provide quality legal advice to better enable DFAIT to achieve its goals and make it less likely to suffer significant harm to its public image or finances through violations of its legal obligations;
- generate the most effective, results-based planning to ensure logic and cohesion in all DFAIT activities;
- conduct audits and inspections to ensure that operations are transparent and accountable;
- ensure that the technological tools that are essential to a global operation are in place; and
- maintain a culture of continuous innovation and improvement.

Financial and Human Resources

Program Activity : Internal Services					
Planned Spending	Total Authorities	Actual Spending	Planned	Actual	Difference
114.5	102.9	93.5	1,317	1,176	-141

Performance Highlights

Expected Results	Performance Indicators and Targets	Performance Status and Summary
Governance and Management Support: Management and Oversight		
Full alignment with Treasury Board of Canada Secretariat (TBS) and departmental policies on audit, evaluation, inspections, and values and ethics.	Alignment with current policies on internal audit, evaluation, inspections, and values and ethics; and Management Accountability Framework (MAF) assessment scores for the relevant Area of Management (AoM). Target: MAF assessment scores "acceptable" or higher in relevant AoM.	Met all: DFAIT received a MAF score of "acceptable" for AoM 1 (Values-Based Leadership and Organizational Culture), a "strong" score for AoM 6 (Quality and Use of Evaluation) and an "acceptable" score for AoM 18 (Internal Audit).
Resource Management Services: Human Resources (HR)		
High-quality human resources (HR) services are consistently delivered in support of core services.	Establishment of service standards for classification and staffing. Target: 80% compliance with these standards.	Mostly met: DFAIT established HR service delivery standards for staffing, classification and compensation amidst significant organizational transformation and a 15% workforce reduction. All standards were met at least 80% of the time, except for classification, due to surge requirements and a critical capacity shortage. DFAIT increased its classification capacity, which reduced the backlog by more than 50%. The department's capacity to meet these standards is largely based on the hiring freeze, which has been in place since July 8, 2009.
	Establishment and communication of service standards for compensation. Target: 80% compliance with these standards.	Mostly met: Compensation standards were developed and promulgated on March 30, 2009. Despite organizational change and workforce reduction, these standards were met at least 80% of the time.
The department is effectively staffed to deliver its business priorities.	Development of an integrated HR plan and accuracy of forecasted departmental needs. Target: one plan.	Met all: DFAIT produced the 2009-2012 Integrated Business and Human Resources Plan, identifying current and anticipated HR needs, key results and performance measures.

Expected Results	Performance Indicators and Targets	Performance Status and Summary
	Strategies in place for identified key shortage groups.	<p>Mostly met: DFAIT identified shortages for the following occupational groups: management and consular affairs (AS-4-7), administrative assistants (AS-1-4), human resources advisers (PEs), economists (ECs) and commerce officers (COs). Strategies to deal with these shortages are currently being implemented. MCOs have been recruited at the AS-4 level to replenish pools and processes have been run to allow for growth into the AS-5 and AS-6 levels. Additionally, pools have been established at all levels to enable quick movement of employees into positions.</p> <p>The Administrative Assistant group has initiated and will continue recruitment and is presently developing a training/development program, which will ensure a strong foundation in administrative principles.</p> <p>The department has recruited PE-1s and has an ongoing PE development program that starts at the PE-1 level and trains HR advisors to the PE-4 working level. ECs have a pilot training program, however the major strategy for retention of the EC/CO shortage group is the proposed management of positions via a pool, therefore bridging the mobility gap for these non-rotational employees.</p>
	Percentage of employees who have access to relevant learning advisory services and cost-effective training. Target: 80%.	<p>Met all: Learning advisers from the Canadian Foreign Service Institute offered all DFAIT employees guidance on individual and organizational learning plans. In 2009-2010, these advisers also responded to 874 client requests. The Institute, which is the primary training provider for DFAIT, offers more than 150 learning activities. More e-learning courses were created to deliver cost-effective training. The Institute updated and launched 10 new online courses. It has also been providing webinars to offer more training to employees at missions and regional offices.</p>
Resource Management Services: Financial Management and Asset Management: Acquisitions		
Efficient and effective financial and procurement management service is delivered (which is based on a solid organizational foundation, consisting of sound business practices, processes, systems and people).	MAF assessments for AoM 16 (Effective Procurement) and AoM 17 (Effectiveness of Financial Management and Control). Target: score of "acceptable" or higher.	<p>Mostly met: AoM 16 was not reviewed in the 2009-2010 MAF assessment as DFAIT received an "acceptable" rating in the previous MAF assessment. The AoM 17 overall score was "opportunity for improvement" with some elements scoring "acceptable." A 2010-2011 action plan has been developed to address areas of concern identified under AoM 17.</p>
	Results of external and internal audit reports. Target: results that confirm compliance with policies	<p>Somewhat met: There were no external audits in 2009-2010. Five internal audits that reviewed financial management at DFAIT were completed. An internal audit of resource allocation identified governance and control issues. A Management Action Plan, under the responsibility of the Chief Financial Officer (CFO), was put in place, and significant progress has been made to date with regular monitoring and quarterly reports to the Departmental Audit Committee. An audit of expenditure controls found that the process in place was not based on risk assessment; however, the audit did not find any problems to indicate that controls were not working effectively. The recommendations noted opportunities to focus resources more effectively on higher-risk transactions, with management agreeing. The audit of mission hospitality resulted in only minor financial issues requiring correction. Audits of the Francophonie Secretariat and Francophonie financial information made recommendations to strengthen financial reporting to the governance committee of the Secretariat; however, all financial transactions were in compliance with the Financial Administration Act. An audit of cash and banking led to management taking appropriate corrective actions in response to recommendations on strengthening financial management.</p>

Expected Results	Performance Indicators and Targets	Performance Status and Summary
		On procurement, an internal audit was conducted in 2009-2010 at the request of Public Works and Government Services Canada. The audit consisted of reviewing a limited number of selected contracts. The results of this work showed full compliance with procurement requirements.
	Results of annual client surveys. Target: the majority of responses positive regarding services, information and communications.	Mostly met: Client consultations related to procurement were conducted to improve the planning exercise. Surveys on service and training requirements were included.
Clients received value-added financial and procurement management services in a timely manner.	Results of annual client surveys. Target: majority of responses positive.	Mostly met: ADMs and senior managers were interviewed by the CFO and DG–Resource Management to discuss current services and identify areas of concern. Financial services improvement (e.g. implementation of the Financial Management Adviser structure) was initiated in the International Platform Branch (DFAIT's largest branch). Implementation will continue throughout the department in 2010-2011.
	Service levels for all major financial and procurement services. Target: service levels in place for all major financial and procurement services.	Met all: Service levels for ongoing accounting operations and procurement activities are in place. More specifically, those for payments to suppliers, travel claims processing, financial system activities, and help desk support for missions were consistently maintained.
	A common understanding of risks regarding finance and procurement. Target: finance and procurement risk profile undertaken and agreed to by stakeholders and finance/procurement.	Met all: The Corporate Risk Profile includes a financial management risk assessment component. The CFO Branch business planning exercise includes common risk assessment for both financial and procurement activities.
Resource management strategies and solutions offered that maximize the efficiency of program delivery.	MAF assessments for AoM 16 (Effective Procurement) and AoM 17 (Effectiveness of Financial Management and Control). Target: score "acceptable" or higher.	Somewhat met: AoM 16 was not reviewed in the 2009-2010 MAF assessment as DFAIT received an "acceptable" rating in the previous MAF assessment. The AoM 17 score was "opportunity for improvement." An action plan has been developed to address areas of concern identified under AoM 17.
	Departmental Audit Committee (DAC) oversight. Target: positive DAC assessment.	Met all: All DAC Charter elements were met in 2009-2010. Evidence for analysis and performance: DAC Charter (November 2009); DAC Records of Decisions (2009-2010); Internal Audit Charter (2009); approved Risk-Based Audit Plans 2009-2012; Integrated Business Plan; MAF Assessment; Chief Audit Executive's Annual Report (April 2010); DAC Chairman's Annual Report (June 2009).
	Annual client survey regarding stewardship and decision making. Target: majority of responses positive regarding stewardship and decision making.	Met all: Client/ADM/DG-level consultations regarding stewardship and decision making were substantially positive. An action plan was developed to address any gaps through implementation of the CFO Model.
	Quality and timeliness of reporting to senior management. Target: positive senior management assessment of quality and timeliness of reporting by finance and procurement.	Mostly met: An internal audit of resource allocation identified a requirement to strengthen the reliability and accuracy of the monthly financial position reporting process. All procurement reports were delivered on time.

Expected Results	Performance Indicators and Targets	Performance Status and Summary
Resource Management Services: Information Management		
MAF assessment results for information management services are "acceptable" or higher.	MAF assessment for AoM 12 (Effectiveness of Information Management). Target: score "acceptable" or higher.	Met all: MAF assessment results for AoM 12 were "acceptable," with "strong" ratings for 12.1 (Information Management Governance) and 12.2 (Information Management Strategic Planning and Implementation).
Upgrade the department's classified information system; enhance internal communications through e-collaboration; and improve the efficiency and effectiveness of departmental websites.	Institute new systems to further provide functionality within the network.	Met all: To allow for faster and safer communications, the department's classified information system was renewed. To improve the management and sharing of information, 39 facilities were equipped with video-conferencing capability and over 4,000 employees were trained on information management.
	E-collaboration tools implemented and promoted.	Met all: Under the e-Collaboration initiative, the department launched Connections, a professional networking tool, which was accessed by over 2,000 employees. In addition, WIKI @ International, another main component of the e-Collaboration initiative that was previously launched, now includes more than 15,000 articles.
	Consolidated department websites on Interwoven platform.	Met all: All mission Internet sites were consolidated onto one platform, and adherence to Common Look and Feel standards was improved.

Performance Analysis: DFAIT's Internal Services activity does not fit exactly under Treasury Board of Canada Secretariat's three main headings identified for this program activity (i.e. governance and management support, resource management services, and asset management services). DFAIT has tried to minimize the dissimilarities by using the TBS headings to the greatest possible extent and by showing how the elements that make up this department's unique set of Internal Services fit together in a logical and coherent manner.

Governance and Management Support

Management and oversight: DFAIT initiated a significant shift in departmental resources from its Ottawa headquarters to missions abroad. The department continued with its substantive modernization program, focusing on the introduction of the New Business Model. To better respond to the volatile international environment in which it operates, DFAIT updated its Corporate Risk Profile and produced a draft Risk Management Policy. It continued to integrate risk management into its planning process. DFAIT received "acceptable" MAF scores related to audit and values and ethics, and a "strong" MAF score related to evaluation. In the case of audit, this represented a positive change from the "opportunity for improvement" score of the previous year.

Strategic policy and planning: DFAIT developed a vision of the foreign and trade ministry of the future, which guided consultations and decisions pertaining to implementation of the New Business Model. It strengthened its policy capacity through various measures, including adoption of an open policy-development model and extensive e-collaboration on policy issues. More work was done to better integrate the department's various planning activities, including the linkage with risk management.

Access to Information and Privacy (ATIP) requests: In efforts to improve its ability to meet its ATIP obligations, DFAIT intensified training on ATIP awareness across its operations, which helped in responding to ATIP requests. However, a large backlog of requests remained at the end of the fiscal year. In June 2010, DFAIT reallocated \$2.7 million of additional ATIP funding, which will permit the department to clear the backlog of ATIP files by summer 2011 and build additional permanent capacity to meet expected demands. The improvements will be outlined in the next Annual Report to Parliament for 2010-2011.

Legal services: DFAIT was supplied with effective legal advice and support within established timelines approximately 90% of the time.

Communications: In 2009-2010, DFAIT issued 436 news releases, responded to more than 3,200 media and 67,000 public inquiries, and held 150 media events. The number of subscribers to *CanadExport* (the online magazine of the Trade Commissioner Service) increased by 7.5%, while podcast downloads rose by 70% over the same period.

Resource Management Services

Human resources: In 2009-2010, the HR function ensured that DFAIT had sufficient employees (or resources) in missions and at HQ to effectively carry out its core business. In line with the Transformation Agenda, the rebalancing of headquarters growth was initiated by the Resource Alignment Taskforce. Implementation of the New Business Model was achieved with extensive planning and consideration given to the Workforce Adjustment exercise, which was accomplished with minimum impact on affected employees. The new Integrated Business and Human

Resources Plan and ongoing implementation of DFAIT's New Business Model contributed to improved HR services. DFAIT renewed its human resources through ongoing recruitment of Foreign Service officers, by continuing to draw from a pool of qualified candidates from the 2008 post-secondary recruitment exercise. To increase the foreign-language capacity of staff posted abroad, the Canadian Foreign Service Institute has stabilized funding and continues its implementation of its three-year Foreign Language Strategy. A Human Resources Business Redesign Project to map, simplify and improve HR processes has been initiated.

Financial management and asset management (acquisitions): To ensure efficient and effective services in financial and asset management, DFAIT has developed a project risk management tool for transfer payments; improved salary forecasting; improved the quality of financial advice provided to managers in HQ and abroad; improved departmental compliance with Treasury Board policies, in particular the policy on internal control; updated its policies, procedures and systems relating to contracting at HQ and abroad; expanded its web application tool (Shop@DFAIT) to support procurement at missions abroad; delivered tailored training on procurement and financial management activities to mission staff directly and through the Canadian Foreign Service Institute; and launched a project to strengthen the procurement process input to the financial system to standardize procurement reporting in HQ and missions.

Information management: DFAIT completed renewal of its classified information system (SIGNET-C5) and continued to expand its popular Internet presence (the Welcome page³⁷ received over one million hits in 2009-2010). The department also consolidated all mission websites onto one content management platform (Interwoven) and improved its ability to meet government-wide standards for Common Look and Feel.

Lessons Learned: Internal consultation as well as completion of a risk assessment and internal audit on resource allocation resulted in the development of a project to establish a Financial Management Adviser (FMA) structure for the largest branch within the department as part of the implementation of the CFO Model. The department-wide implementation of the FMA structure will continue over the course of 2010-2011. Managers will also have access to a new salary forecasting tool to significantly improve the management of salary budgets beginning in April 2010. The streamlining and implementation of standard corporate business processes will improve the accuracy, reliability and accessibility of financial information, while reducing system complexity and costs and improving financial controls, data integrity, and operational policy and audit compliance.

³⁷ www.international.gc.ca/

Section 3: Supplementary Information

3.1 Financial Highlights

(\$ millions)

Condensed Statement of Financial Position		% Change	2010	2009
At End of Year (March 31)				
ASSETS				
Total Assets		+1%	1,497	1,485
TOTAL		+1%	1,497	1,485
LIABILITIES				
Total Liabilities		-6%	453	483
EQUITY				
Total Equity		+4%	1,044	1,002
TOTAL		+1%	1,497	1,485

(\$ millions)

Condensed Statement of Financial Operations		% Change	2010	2009
At End of Year (March 31)				
EXPENSES				
Total Expenses		+2%	2,861	2,796
REVENUES				
Total Revenues		+8%	458	425
NET RESULTS OF OPERATIONS		+1%	2,403	2,371

Financial information appearing in previous sections of this document is presented on a modified cash basis, in accordance with the government's expenditure management reporting policies. In this section, in keeping with Treasury Board policy, the department's financial highlights are presented on an accrual basis in accordance with Generally Accepted Accounting Principles, so the figures appearing in this section will differ slightly from the foregoing.

The department decided that it would no longer include Canada Account results in its financial statements as of 2009-2010 after discussions and review by the Office of the Comptroller General and the Departmental Audit Committee. The charts below illustrate the March 31, 2010, ending balances for each major financial statement grouping, along with the corresponding change from the previous fiscal year restated to exclude Canada Account transactions and other changes.

Total assets increased by \$12 million (1%) year over year, primarily attributable to a \$74 million increase in tangible capital assets (\$1,169 million in 2009-2010 compared to \$1,095 million in 2008-2009), offset by a \$37 million decrease in amounts due from the Consolidated Revenue Fund, a decrease in accounts receivable and advances of \$12 million, a decrease in prepaid expenses of \$11 million, and a decrease in Passport Canada's inventories of \$2 million.

Total liabilities decreased by \$80 million (6%) year over year, mainly due to a \$45 million decrease in accounts payable at year-end and accrued liabilities due to the liquidation of liabilities pertaining to two contribution agreements (United Nations Office on Drugs and Crime and United Nations Development Programme) and other employee benefits such as Foreign Service Directive vacation travel assistance. This was offset by a \$15 million increase in employee severance benefits, mostly due to an increase in the percentage rate provided by Treasury Board used to calculate the liability, and an increase in eligible Canada-based and locally engaged staff.

The equity for Canada in the department increased by \$42 million (4%) year over year to \$1,044 million in 2009-2010 from \$1,002 million in 2008-2009, mainly due to an increase in net results of operations. For more information, refer to the Statement of Equity and Note 3, Parliamentary Appropriations in the unaudited financial statements.³⁸

Total expenses increased by \$65 million (2%) year over year, attributable to a \$61 million increase in transfer payments, a \$57 million increase in salaries and employee benefits mainly due to additional full-time employees, a \$9 million increase in rental expenses mainly related to lands and buildings abroad, and a \$6 million increase in amortization expenses. This was offset by a decrease of \$32 million in expenses for the acquisition of machinery and equipment, including parts and consumables, which was due to an increase in capitalization of those expenditures; a \$22 million decrease in professional and special services; and a \$15 million decrease in information expenses. Various accounts made up the remaining year-over-year variance.

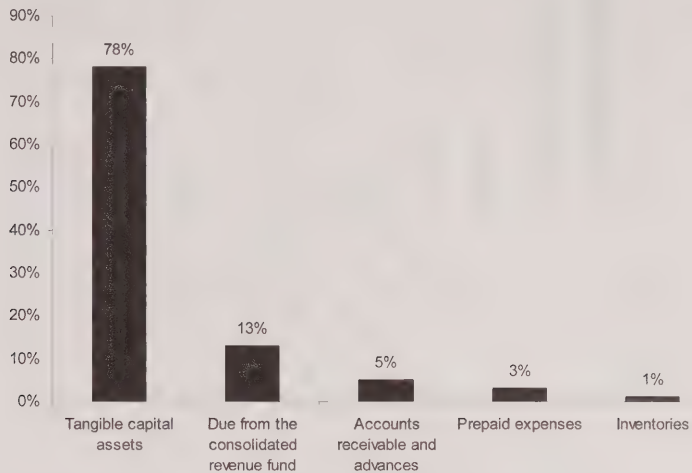
Total revenues increased by \$33 million (8%) year over year, primarily due to a \$46 million increase in revenues (mainly because 500,000 more passports were sold in 2009-2010 than in 2008-2009). On the other hand, the gains

³⁸ The statements and notes to the financial statements are available at www.international.gc.ca/finance/index.aspx.

on sale of real property sold abroad decreased by \$12 million as the department wrote down or wrote off more assets than it realized in gains; and other non-tax revenues decreased by \$1 million.

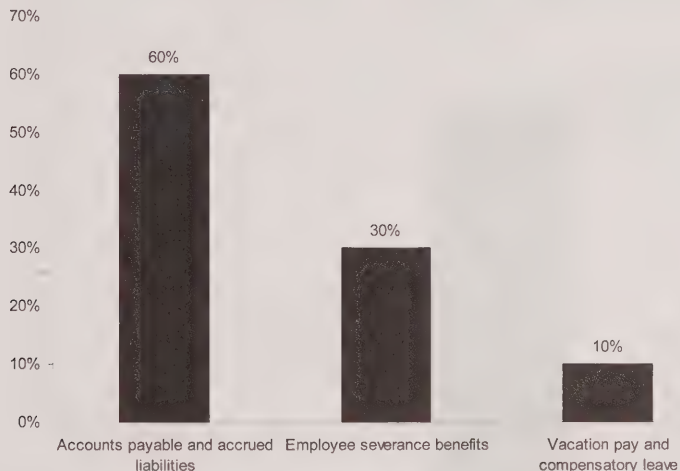
Additional Analysis

Assets



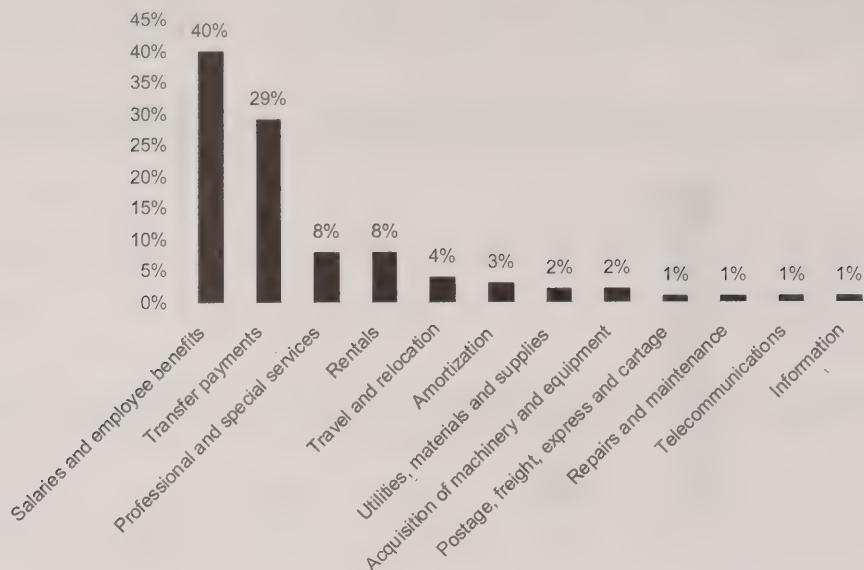
The department's total assets were \$1,497 million in 2009-2010 compared to \$1,485 million in 2008-2009, an increase of 1% or \$12 million. The department's total financial assets were \$281 million or 19% of total assets, while the total non-financial assets were \$1,216 million or 81% of total assets. Total assets consisted of \$1,169 million or 78% in tangible capital assets; \$201 million or 13% due from the Consolidated Revenue Fund; accounts receivable and advances of \$75 million or 5%; prepaid expenses of \$42 million or 3%; and inventories of \$10 million or 1%.

Liabilities



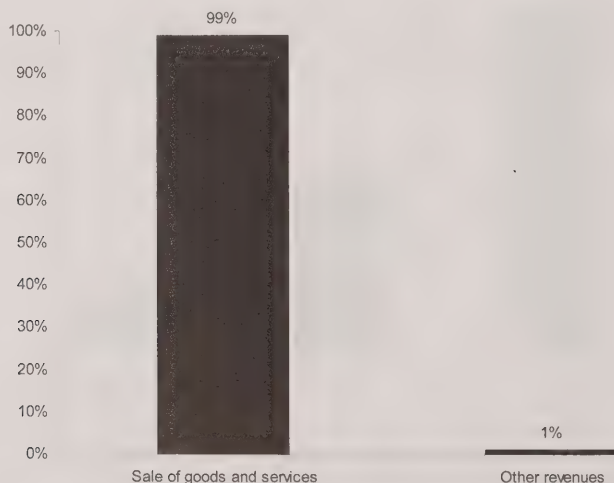
Total liabilities were \$453 million in 2009-2010 compared to \$483 million in 2008-2009, a decrease of \$30 million or 6%. Accounts payable and accrued liabilities accounted for \$272 million or 60%; employee severance benefits for \$135 million or 30%; and vacation pay and compensatory leave totalled \$46 million or 10%.

Expenses



The department's expenses in 2009-2010 were \$2,861 million compared to \$2,796 million in 2008-2009, which represents an increase of \$65 million or 2%. In 2009-2010, salaries and benefits accounted for \$1,142 million or 40% of DFAIT's total operating expenditures. Transfer payments accounted for \$836 million or 29% of total expenses. This included \$440 million in payments to the United Nations and its related organizations; \$312 million in payments to other international organizations; \$55 million in payments to national non-profit organizations; and \$29 million in other payments. The remainder of total operating expenses was accounted for by professional and special services expenses of \$227 million or 8%; rentals expenses of \$216 million or 8%; transportation expenses of \$155 million or 4%; and miscellaneous operating expenses for \$285 million or 11%.

Revenues



The department's total revenues were \$458 million in 2009-2010 compared to \$425 million in 2008-2009, which represents an increase of \$33 million or 8%. Sales of goods and services accounted for \$455 million or 99%, consisting mainly of passport sales of \$291 million and consular fees of \$101 million. Other miscellaneous revenues accounted for the remaining \$3 million or 1%.

3.2 Financial Statements

The financial statements may be found at Office of the Chief Financial Officer.³⁹

3.3 Summary of Supplementary Information Tables

Please note that the following tables are not published in the printed version of the *Departmental Performance Report*. They can be viewed at 2009-2010 Part III – Departmental Performance Report (DPR).⁴⁰

In 2009-2010, the department managed the following transfer payment programs in excess of \$5 million:

Table 1: Sources of Respendable and Non-Respendable Revenue

Table 2: User Fees Reporting

- Table 2.1: User Fees Act—Access to information
- Table 2.2: User Fees Act—International Youth Program
- Table 2.3: User Fees Act—Export/Import Fees
- Table 2.4: User Fees Act—Consular Services
- Table 2.5: User Fees Act—Specialized Consular Service
- Table 2.6: User Fees Act—Passport Canada

Table 3: Details on Transfer Payment Programs

- Table 3.1: Commonwealth Secretariat
- Table 3.2: Contributions to the UN Office on Drug and Crime Afghanistan Program
- Table 3.3: Food and Agriculture Organization
- Table 3.4: Global Peace and Security Fund (Grants and Contributions)
- Table 3.5: Grants and Contributions for Counter-Terrorism Capacity Building
- Table 3.6: Grants and Contributions in Aid of Academic Relations
- Table 3.7: Initiatives Related to the Destruction, Deposition and Securing of Weapons of Mass Destruction
- Table 3.8: International Atomic Energy Agency
- Table 3.9: International Criminal Court
- Table 3.10: International Labour Organization
- Table 3.11: International Organization of the Francophonie
- Table 3.12: North Atlantic Treaty Organization (NATO) Civil Administration
- Table 3.13: Organization of American States
- Table 3.14: Organisation for Economic Co-operation and Development
- Table 3.15: Organization for Security and Co-operation in Europe
- Table 3.16: Payments in Lieu of Taxes on Diplomatic, Consular and International Organizations' Property in Canada in Accordance with Terms and Conditions Approved by the Governor in Council
- Table 3.17: Projects and Development Activities Resulting from Francophone Summits
- Table 3.18: UN Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO)
- Table 3.19: UN Peacekeeping Operations
- Table 3.20: United Nations Organization
- Table 3.21: World Health Organization
- Table 3.22: World Trade Organization

Table 4: Up-Front Multi-Year Funding (Formerly Foundations)

In 2009-2010, the department reported on the following up-front multi-year funding:

- Table 4.1: Asia Pacific Foundation of Canada
- Table 4.2: Centre for International Governance Innovation
- Table 4.3: Forum of Federations

Table 5: Horizontal Initiative—Global Peace and Security Fund

Table 6: Green Procurement

Table 7: Response to Parliamentary Committees

Table 8: Response to External Audits

Table 9: Internal Audit

Table 10: Evaluations

³⁹ www.international.gc.ca/finance/index.aspx

⁴⁰ www.tbs-sct.gc.ca/rpp/2010-2011/index-eng.asp?acr=1571

Section 4: Contact Information

Foreign Affairs and International Trade Canada	
<p>Tel.: 1-800-267-8376 toll-free in Canada 61344-4000 in the National Capital Region and outside Canada TTY: 613-944-9136 Fax: 613-996-9709 Web: www.international.gc.ca</p>	<p>Enquiries Services (BCI) Foreign Affairs and International Trade Canada 125 Sussex Drive Ottawa, ON K1A 0G2 Email: enqserv@international.gc.ca Media Services: 613-995-1874 Fax: 613-995-1405</p>
<p>Passport Canada, Foreign Affairs and International Trade Canada Gatineau, QC K1A 0G3 Tel.: 1-800-567-6868 toll-free in Canada and the United States TTY: 819-997-8338 or 1-866-255-7655 Web: www.ppt.gc.ca</p>	
DFAIT's Portfolio	
<p>Canadian Commercial Corporation 50 O'Connor Street, Suite 1100 Ottawa, ON K1A 0S6 Tel.: 1-800-748-8191 toll-free in Canada or 613-996-0034 in the National Capital Region and outside Canada Fax: 613-995-2121 Web: www.ccc.ca</p>	<p>International Joint Commission (Canadian Sector) 234 Laurier Avenue West, 22nd Floor Ottawa, ON K1P 6K6 Tel.: 613-947-1420 Reception: 613-995-2984 Fax: 613-993-5583 Web: www.ijc.org</p>
<p>Canadian International Development Agency 200 Promenade du Portage Gatineau, QC K1A 0G4 Tel.: 1-800-230-6349 toll-free in Canada or 819-997-5006 in the National Capital Region and outside Canada Fax: 819-953-6088 Web: www.acdi-cida.gc.ca</p>	<p>North American Free Trade Agreement (Canadian Section) 90 Sparks Street, Suite 705 Ottawa, ON K1P 5B4 Tel.: 613-992-9388 Fax: 613-992-9392 Web: www.nafta-alena.gc.ca/</p>
<p>Export Development Canada 151 O'Connor Street Ottawa, ON K1A 1K3 Tel.: 613-598-2500 Fax: 613-237-2690 TTY: 1-866-574-0451 Web: www.edc.ca</p>	<p>Rights & Democracy: International Centre for Human Rights and Democratic Development 1001 de Maisonneuve Boulevard East, Suite 1100 Montreal, QC H2L 4P9 Tel.: 514-283-6073 or 1-877-736-3833 Fax: 514-283-3792 Web: www.ichrdd.ca</p>
<p>International Development Research Centre 150 Kent Street Ottawa, ON K1P 0B2 Postal Address: P.O. Box 8500 Ottawa, ON K1G 3H9 Tel.: 613-236-6163 Fax: 613-238-7230 Web: www.idrc.ca</p>	<p>Roosevelt Campobello International Park Address: 459 Route 774 Welshpool, New Brunswick E5E 1A4 Tel.: 506-752-2922 Fax: 506-752-6000 Web: www.fdr.net/index.html</p>

Section 4 : Coordonnées

Affaires étrangères et Commerce international Canada	
<p>Tél. : 1-800-267-8376 sans frais au Canada l'extérieur du Canada ATS : 613-944-9136 Télécopieur : 613-996-9709 Site Web : www.international.gc.ca</p>	<p>Services d'information (BCI) Affaires étrangères et Commerce international Canada 125, promenade Sussex Ottawa (Ontario) K1A 0G2 613-995-1874 613-995-1405</p>
<p>Passport Canada, Affaires étrangères et Commerce international Canada Gatineau (Québec) K1A 0G3 Tél. : 1-800-567-6868 sans frais au Canada et aux États-Unis ATS : 819-997-8338 ou 1-866-255-7655 Site Web : www.ppl.gc.ca</p>	
Portfeuille du MAECI	
<p>Corporation commerciale canadienne 1100-50, rue O'Connor Ottawa (Ontario) K1A 0S6 Tél. : 1-800-748-8191 sans frais au Canada ou 819-996-0034 dans la région de la capitale nationale et à l'extérieur du Canada Téléc. : 613-995-2121 Site Web : www.ccc.ca</p>	<p>Agence canadienne de développement international 200, promenade du Portage Gatineau (Québec) K1A 0G4 Téléphone : 1-800-230-6349 sans frais au Canada ou 819-997-5006 dans la région de la capitale nationale et à l'extérieur du Canada Télécopieur : 819-953-6088 Site Web : www.acdi-cida.gc.ca</p>
<p>Commission mixte internationale (section canadienne) 234, avenue Laurier Ouest, 22^e étage Ottawa (Ontario) K1P 6K6 Tél. : 613-947-1420 Réception : 613-995-2984 Téléc. : 613-993-5583 Site Web : www.jlc.org</p>	<p>Accord de libre-échange nord-américain (section canadienne) 90, rue Sparks, bureau 705 Ottawa (Ontario) K1P 5B4 Tél. : 613-992-9388 Téléc. : 613-992-9392 Site Web : www.nafta-alena.gc.ca</p>
<p>Exportation et développement Canada 151, rue O'Connor Ottawa (Ontario) K1A 1K3 Tél. : 613-598-2500 Téléc. : 613-237-2690 ATS : 1-866-574-0451 Site Web : www.edc.ca</p>	<p>Droits et Démocratie : Centre international des droits de la personne et du développement démocratique 1001, boul. de Maisonneuve Est, bureau 1100 Montréal (Québec) H2L 4P9 Tél. : 514-283-6073 ou 1-877-736-3833 Téléc. : 514-283-3792 Site Web : www.ichrd.ca</p>
<p>Centre de recherches pour le développement international 150, rue Kent Ottawa (Ontario) K1P 0V2 Adresse postale : C. P. 8500, Ottawa (Ontario) K1G 3H9 Tél. : 613-236-6163 Téléc. : 613-238-7230 Site Web : www.idrc.ca</p>	<p>Parc international de Roosevelt Campobello 459, Route 774 Weishpool (Nouveau-Brunswick) E5E 1A4 Tél. : 506-752-2922 Téléc. : 506-752-6000 Site Web : www.fldr.net/index.html</p>

Tableau 7 : Réponse aux comités parlementaires
Tableau 8 : Réponse aux vérifications externes
Tableau 9 : Vérifications internes
Tableau 10 : Évaluations

3.2 États financiers

Les états financiers sont accessibles dans le site du Bureau du dirigeant principal des finances.³⁹

3.3 Sommaire des tableaux de renseignements supplémentaires

Veillez noter que les tableaux suivants ne font pas partie de la version imprimée du *Rapport ministériel sur le rendement*. Ils peuvent être consultés dans le site Rapports ministériels sur le rendement.⁴⁰

En 2009-2010, le Ministère a géré les programmes de paiements de transfert suivants ayant une valeur de plus de 5 millions de dollars :

Tableau 1 : Sources des revenus disponibles et non disponibles

Tableau 2 : Rapport sur les frais d'utilisation

- Tableau 2.1 : Loi sur les frais d'utilisation – Accès à l'information
- Tableau 2.2 : Loi sur les frais d'utilisation – Programmes internationaux pour les jeunes
- Tableau 2.3 : Loi sur les frais d'utilisation – Droits d'exportation et d'importation
- Tableau 2.4 : Loi sur les frais d'utilisation – Services consulaires
- Tableau 2.5 : Loi sur les frais d'utilisation – Services consulaires spécialisés
- Tableau 2.6 : Loi sur les frais d'utilisation – Passeport Canada

Tableau 3 : Renseignements sur les programmes de paiements de transfert

- Tableau 3.1 : Secrétariat pour les pays du Commonwealth
- Tableau 3.2 : Contributions au programme de l'Afghanistan de l'Office des Nations Unies contre la drogue et le crime
- Tableau 3.3 : Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture
- Tableau 3.4 : Fonds pour la paix et la sécurité mondiales (subventions et contributions)
- Tableau 3.5 : Subventions et contributions pour le Programme d'aide au renforcement des capacités antiterroristes
- Tableau 3.6 : Subventions en appui aux relations universitaires massives
- Tableau 3.7 : Initiatives relatives à la destruction, à l'élimination et à la sécurisation des armes de destruction massive
- Tableau 3.8 : Agence internationale de l'énergie atomique
- Tableau 3.9 : Cour pénale internationale
- Tableau 3.10 : Organisation internationale du travail
- Tableau 3.11 : Organisation internationale de la Francophonie
- Tableau 3.12 : Organisation du Traité de l'Atlantique Nord – Administration civile
- Tableau 3.13 : Organisation des États américains
- Tableau 3.14 : Organisation de coopération et de développement économiques
- Tableau 3.15 : Organisation pour la sécurité et la coopération en Europe
- Tableau 3.16 : Paiements en remplacement des impôts sur les propriétés diplomatiques, consulaires et celles des organisations internationales au Canada, conformément aux conditions approuvées par le gouverneur en conseil
- Tableau 3.17 : Projets et activités de développement découlant des sommets de la Francophonie
- Tableau 3.18 : Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture
- Tableau 3.19 : Opérations de maintien de la paix des Nations Unies
- Tableau 3.20 : Organisation des Nations Unies
- Tableau 3.21 : Organisation mondiale de la santé
- Tableau 3.22 : Organisation mondiale du commerce

Tableau 4 : Financement pluriannuel initial (anciennement les fondations)

En 2009-2010, le Ministère a fait rapport sur le financement pluriannuel initial des organisations suivantes :

- Tableau 4.1 : Fondation Asie Pacifique du Canada
- Tableau 4.2 : Centre pour l'innovation dans la gouvernance internationale
- Tableau 4.3 : Forum des fédérations

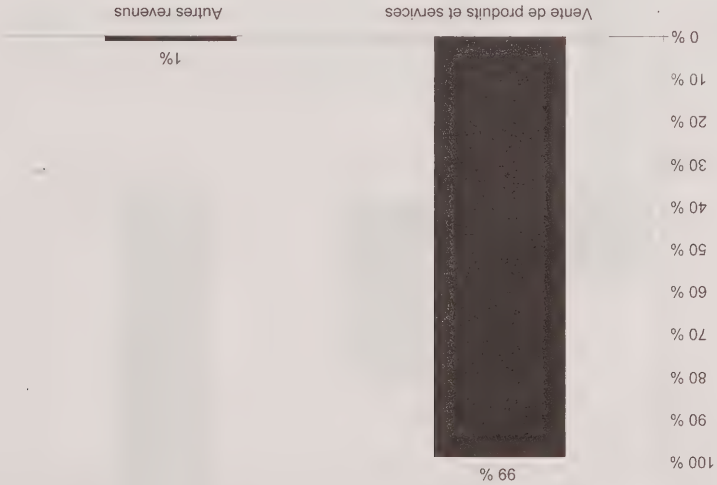
Tableau 5 : Initiative horizontale – Fonds pour la paix et la sécurité mondiales

Tableau 6 : Achats écologiques

³⁹ www.international.gc.ca/finance/index.aspx?lang=fra
⁴⁰ www.lbs-scl.gc.ca/dpr/rmr/index-fra.asp

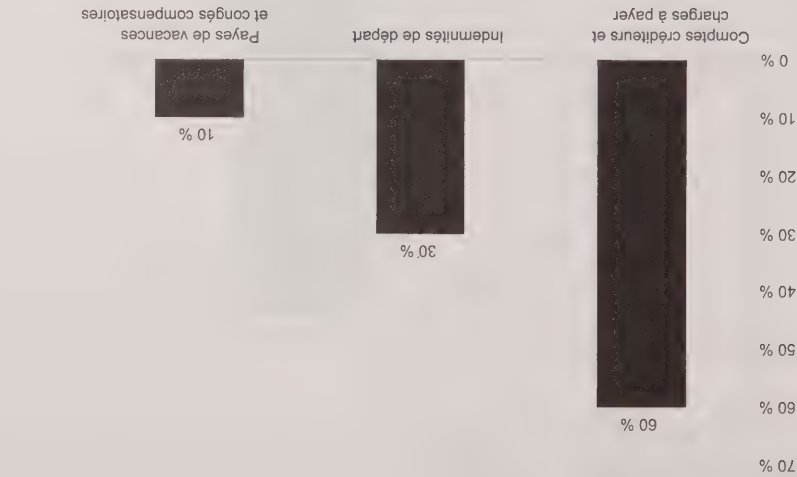
organisations connexes; 312 millions de dollars à d'autres organisations internationales; 55 millions de dollars à des organismes nationaux sans but lucratif; et 29 millions de dollars d'autres paiements. Le reste du total des dépenses de fonctionnement est attribuable aux prêts et aux garanties de 227 millions de dollars, ou 8 p. 100; aux frais de location de 216 millions de dollars, ou 8 p. 100; aux frais de transport de 155 millions de dollars, ou 4 p. 100; ainsi qu'à d'autres dépenses de fonctionnement diverses de 285 millions de dollars, ou 11 p. 100.

Revenus



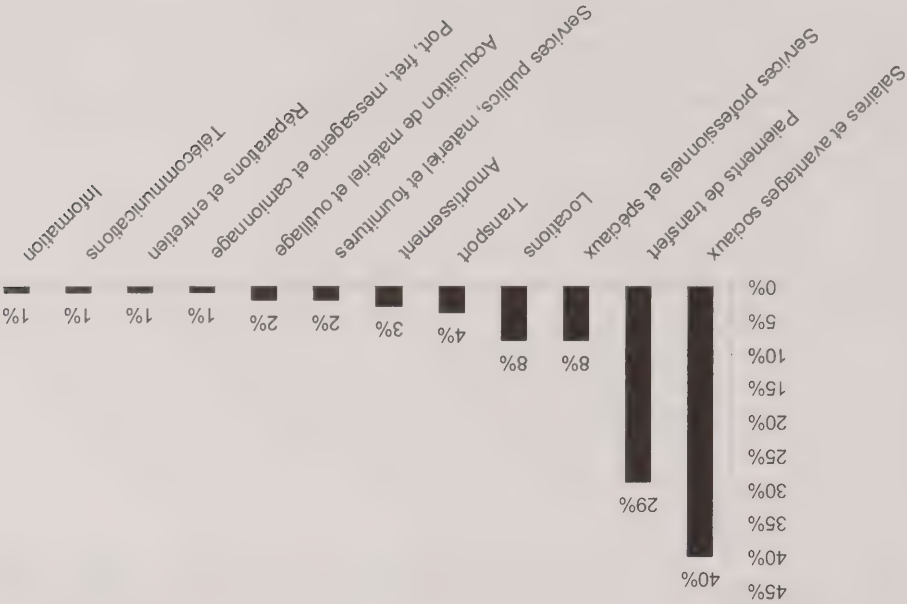
En 2009-2010, le total des revenus du Ministère s'est élevé à 458 millions de dollars, comparativement à 425 millions de dollars en 2008-2009, ce qui représente une hausse de 33 millions de dollars, ou 8 p. 100. Les ventes de produits et services ont représenté 455 millions de dollars, ou 99 p. 100, c'est-à-dire essentiellement les revenus tirés de la vente de passeports, soit 291 millions de dollars, et les droits consulaires de 101 millions de dollars. Les autres revenus divers ont constitué le reste du total, soit 3 millions de dollars, ou 1 p. 100.

Passif



Le total du passif s'est établi à 453 millions de dollars en 2009-2010, comparativement à 483 millions de dollars en 2008-2009, soit une diminution de 30 millions de dollars, ou 6 p. 100. Les comptes créditeurs et les charges à payer ont représenté 272 millions de dollars, ou 60 p. 100; les indemnités de départ se sont élevées à 135 millions de dollars, ou 30 p. 100; et les payes de vacances et les congés compensatoires ont totalisé 46 millions de dollars, ou 10 p. 100.

Dépenses



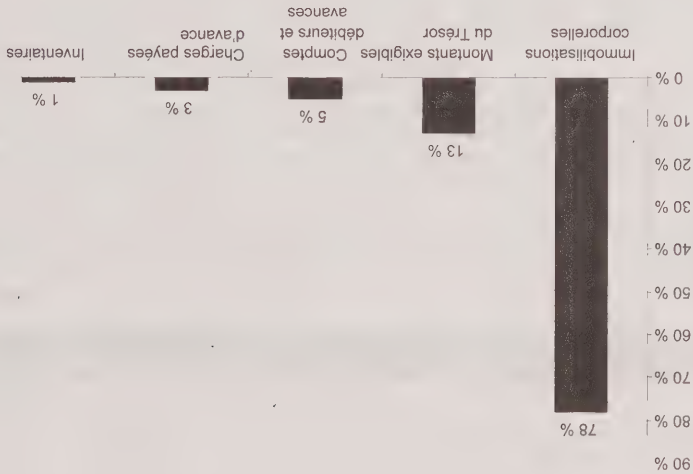
En 2009-2010, les dépenses du Ministère se sont élevées à 2 861 millions de dollars, comparativement à 2 796 millions de dollars en 2008-2009, ce qui représente une hausse de 65 millions de dollars, ou 2 p. 100. En 2009-2010, les salaires et les avantages sociaux ont compté pour 1 142 millions de dollars, ou 40 p. 100, du total des dépenses de fonctionnement du MAECI. Les paiements de transfert ont représenté 836 millions de dollars ou 29 p. 100 du total des dépenses, comprenant des paiements de : 440 millions de dollars aux Nations Unies et à des

compensée par une diminution de 32 millions des dépenses relatives à l'acquisition de matériel et d'outillage, y compris les pièces et articles consommables, en raison d'une capitalisation accrue de ces dépenses, une diminution de 22 millions des services professionnels et spéciaux, et une baisse de 15 millions de dollars des charges liées à l'information. Le reste de la variation annuelle est attribuable à divers autres postes.

La hausse annuelle de 33 millions de dollars, ou 8 p. 100, du total des revenus est attribuable principalement à une hausse des revenus de 46 millions de dollars (essentiellement la vente de 500 000 passeports de plus en 2009-2010 comparativement à 2008-2009). D'autre part, les gains sur les ventes de propriétés à l'étranger ont diminué de 12 millions de dollars, car le Ministère a déprécié ou radié plus d'actifs qu'il n'a réalisé de gains; les autres recettes non fiscales ont diminué de 1 million de dollars.

Analyse supplémentaire

Actifs



Le total des actifs du Ministère s'est élevé à 1 497 millions de dollars en 2009-2010 comparativement à 1 485 millions en 2008-2009, une hausse de 12 millions de dollars ou 1 p. 100. Le total des actifs financiers du Ministère représentait 281 millions de dollars, ou 19 p. 100 du total des actifs, alors que le total des actifs non financiers s'établissait à 1 216 millions de dollars, ou 81 p. 100 du total des actifs. Le total des actifs se répartissait comme suit : 1 169 millions de dollars, ou 78 p. 100, d'immobilisations corporelles; 201 millions, ou 13 p. 100, de montants exigibles du Trésor; 75 millions, ou 5 p. 100, de comptes débiteurs et avances; 42 millions de dollars, ou 3 p. 100, de charges payées; et 10 millions de dollars, ou 1 p. 100, d'inventaires.

Section 3 : Renseignements supplémentaires

3.1 Principaux éléments financiers

Etat condensé de la situation financière à la fin de l'exercice						
Variation en						
pourcentage						
2010						
2009						
ACTIFS						
Total des actifs						
1 485		+1 %	1 497	1 485		
TOTAL						
PASSIF						
Total du passif						
483		-6 %	453	483		
AVOIR						
Total de l'avoir						
1 002		+4 %	1 044	1 002		
TOTAL						
1 485		+1 %	1 497	1 485		

Etat condensé des opérations financières à la fin de l'exercice				Variation en		2010		2009	
				pourcentage					
DÉPENSES									
Total des dépenses						+2 %		2 861	
								2 796	
REVENUS									
Total des revenus						+8 %		458	
								2 403	
RÉSULTATS NETS DE FONCTIONNEMENT						+1 %		2 371	

Les renseignements financiers que l'on retrouve dans les sections précédentes de ce document sont présentés selon une version modifiée de la comptabilité de caisse, conformément aux politiques gouvernementales relatives à l'établissement de rapports sur la gestion des dépenses. Dans cette section, afin de se conformer aux politiques du Conseil du Trésor, les principaux éléments financiers du Ministère sont présentés sur la base de la comptabilité d'exercice conformément aux principes comptables généralement reconnus; en conséquence, les données de cette section peuvent être légèrement différentes de celles présentées plus tôt.

Au terme de discussions et d'un examen par le Bureau du contrôleur général et le Comité ministériel de vérification, le Ministère a décidé qu'à compter de 2009-2010, il n'inclurait plus les résultats du Compte du Canada dans ses états financiers. Les graphiques ci-dessous illustrent les soldes de clôture, au 31 mars, pour chacun des regroupements importants des états financiers ainsi que le changement correspondant par rapport à l'exercice financier précédent et reformulé afin d'exclure les transactions du Compte du Canada et d'autres transactions.

Le total des actifs a connu une augmentation annuelle de 12 millions de dollars, ou 1 p. 100, attribuable principalement à une augmentation de 74 millions de dollars des immobilisations corporelles (1 169 millions de dollars en 2009-2010 comparativement à 1 095 millions de dollars en 2008-2009), compensée par une diminution de 37 millions de dollars des montants exigibles du Trésor, une diminution des comptes débiteurs et des avances de 12 millions de dollars, une diminution des charges payées d'avance de 11 millions de dollars, et une diminution des inventaires de Passeport Canada de 2 millions de dollars.

Le total du passif a diminué cette année de 30 millions de dollars, ou 6 p. 100, une diminution attribuable principalement à une baisse de 45 millions de dollars des comptes créditeurs à la fin de l'année et des charges à payer résultant de l'achèvement du passif relatif à deux accords de contribution (l'Office des Nations Unies contre la drogue et le crime et le Programme des Nations Unies pour le développement); et d'autres avantages sociaux, comme l'aide au déplacement lors des vacances en vertu des Directives sur le service extérieur. Cette diminution a été compensée par une hausse de 15 millions de dollars des indemnités de départ, découlant en grande partie d'une hausse du pourcentage établi par le Conseil du Trésor, qui est utilisé pour calculer le passif, et d'une augmentation du nombre d'employés canadiens et recrutés sur place admissibles.

L'avoir du Canada au Ministère a connu une hausse annuelle de 42 millions de dollars, ou 4 p. 100, qui est passé de 1 002 millions de dollars en 2008-2009 à 1 044 millions de dollars en 2009-2010; ceci est attribuable principalement à l'augmentation des résultats nets de fonctionnement. Pour plus de renseignements, prière de consulter les états financiers sur l'état de l'avoir et la note 3 portant sur les crédits parlementaires des états financiers non vérifiés.³⁸

L'augmentation annuelle de 65 millions de dollars, ou 2 p. 100, du total des dépenses est attribuable à une augmentation de 61 millions de dollars des paiements de transfert, à une hausse de 57 millions de dollars des salaires et avantages sociaux, qui est attribuable principalement à un plus grand nombre d'employés à plein temps, à une augmentation de 9 millions de dollars des dépenses de location, liées surtout aux terrains et aux immeubles à l'étranger, et à une hausse de 6 millions de dollars des dépenses d'amortissement. Cette augmentation a été

³⁸ Ces états et notes accompagnant les états financiers sont présentés à l'adresse suivante : www.international.gc.ca/finance/index.aspx?lang=fra.

Leçons apprises : les consultations internes ainsi que la réalisation d'une évaluation du risque et d'une vérification interne de l'affectation des ressources ont donné lieu à la mise en œuvre d'un projet dont le but consiste à établir une structure de conseiller en gestion financière au sein du secteur le plus important du Ministère. Ce projet sera réalisé dans la foulée de la mise en œuvre du modèle du dirigeant principal des finances. Par ailleurs, la mise en œuvre, à l'échelle du Ministère, de la structure de conseiller en gestion financière se poursuivra pendant l'exercice 2010-2011. Les gestionnaires auront accès également à un nouvel outil de prévisions salariales, lequel permettra une nette amélioration dans la gestion des budgets salariaux à compter d'avril 2010. La simplification et la mise en œuvre de processus opérationnels ministériels normalisés auront pour effet d'améliorer la précision, la fiabilité et l'accessibilité de l'information financière, tout en réduisant les complexités liées au système ainsi que les coûts et en améliorant les contrôles financiers, l'intégrité des données de même que la conformité avec les politiques et les vérifications opérationnelles.

climat international instable dans lequel il doit œuvrer, le MAECI a rejoint son profil de risque ministériel et élaboré une ébauche d'une politique de gestion du risque. Il a continué d'intégrer la gestion du risque dans son processus de planification. Le MAECI a reçu la cote « acceptable » lors de l'évaluation fondée sur le CRG au chapitre de la vérification et des valeurs et de l'éthique, ainsi qu'une cote « fort » au chapitre de l'évaluation. Pour ce qui est de la vérification, il s'agit d'une amélioration comparative à la cote « possibilité d'amélioration » obtenue l'année précédente.

Politique et planification stratégiques : le MAECI a élaboré un document de réflexion sur le ministère des affaires étrangères et du commerce de l'avenir, lequel a été utilisé pour orienter les consultations et les décisions relatives au nouveau modèle de gestion. Il a resserré sa capacité en matière de politiques au moyen de diverses mesures, notamment l'adoption d'un modèle d'élaboration de politiques ouvert et une collaboration en ligne accrue sur les questions liées aux politiques. De même, le Ministère a déployé de nouveaux efforts pour mieux coordonner ses diverses activités de planification, y compris les liens avec la gestion du risque.

Demande d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels (AIPRP) : afin d'améliorer son aptitude à respecter ses obligations en la matière, le MAECI a intensifié la formation sur la sensibilisation à l'AIPRP dans l'ensemble de ses secteurs, ce qui a contribué à un accroissement du taux de réponse aux demandes dans ce domaine. Il n'en demeure pas moins que le Ministère accusait toujours un arriéré important à la fin de l'exercice. Ceci dit, en juin 2010, le Ministère a réaffecté des fonds supplémentaires de 2,7 millions de dollars pour l'AIPRP, ce qui lui permettra d'éliminer l'arriéré d'ici l'été 2011 et d'établir une capacité permanente supplémentaire pour répondre aux demandes prévues. Ces améliorations seront exposées dans le prochain rapport annuel soumis au Parlement pour 2010-2011.

Services juridiques : le MAECI a obtenu des conseils et un soutien juridiques efficaces, dans les délais établis, pour approximativement 90 p. 100 des cas.

Communications : en 2009-2010, le MAECI a diffusé 436 communications, répondu à plus de 3 200 demandes des médias et 67 000 demandes du public, et tenu 150 événements médiatiques. Au cours de la même période, le nombre d'abonnés à *CanadaExport* (le magazine en ligne du Service des délégués commerciaux) a augmenté de 7,5 p. 100, tandis que les téléchargements de fichiers balados ont connu une hausse de 70 p. 100.

Service de gestion des ressources

Ressources humaines : en 2009-2010, la fonction RH s'est assurée : que le MAECI dispose de la main-d'œuvre nécessaire (ou des ressources nécessaires) dans les missions et à l'administration centrale pour réaliser efficacement ses activités essentielles. Conformément au programme de transformation, le groupe de travail sur l'harmonisation des ressources a été à la source du recentrage de la croissance de l'administration centrale. La mise en œuvre du nouveau modèle de gestion a été réussie en raison d'une vaste planification et d'une grande attention portée à l'exercice d'ajustement de la main d'œuvre, le tout ayant été réalisé avec le moins d'effet possible sur les emplois concernés. Le nouveau Plan intégré d'activités et de ressources humaines et la poursuite de la mise en œuvre du nouveau modèle de gestion ont contribué à améliorer les services en matière de RH. En outre, le MAECI a renouvelé ses ressources humaines grâce au recrutement continu d'agents du service extérieur à partir d'un bassin de candidats qualifiés constitué lors de l'exercice de recrutement de candidats titulaires d'un diplôme d'études postsecondaires réalisé en 2008. Dans l'optique d'améliorer les capacités en langues étrangères du personnel en affectation à l'étranger, l'Institut canadien du service extérieur a stabilisé son financement et poursuivi la mise en œuvre de sa stratégie de trois ans sur les langues étrangères. Pour renforcer l'intégrité des données relatives aux RH, le MAECI a établi un réseau de « super utilisateurs » afin de garantir des communications efficaces pour l'ensemble de la fonction relative aux données sur les RH. En outre, le Ministère a entrepris un projet de restauration organisationnelle des ressources humaines qui a été amorcé en vue de dresser un portrait de la situation, de simplifier et d'améliorer les processus en RH.

Gestion financière et gestion des biens (acquisitions) : afin d'assurer des services efficaces et efficaces en matière de gestion financière et des biens, le MAECI a : élaboré un outil de gestion des risques liés aux projets pour les paiements de transfert; amélioré les prévisions salariales; rehaussé la qualité des conseils financiers offerts aux gestionnaires à l'administration centrale et à l'étranger; amélioré la conformité du Ministère avec les politiques du Conseil du Trésor, en particulier la politique sur le contrôle interne; mis à jour ses politiques, procédures et systèmes en lien avec la passation de marchés à l'administration centrale et à l'étranger; élargi la portée de son outil d'application Web (Achelez@MAECI) afin de soutenir les services d'approvisionnement dans les missions à l'étranger; offert une formation personnalisée sur les activités d'approvisionnement et de gestion financière à son personnel dans les missions, directement et par l'entremise de l'Institut canadien du service extérieur; et lancé un projet visant à renforcer le processus de saisie de données en matière d'approvisionnement dans le système financier afin d'uniformiser le processus de production de rapports à l'administration centrale et dans les missions.

Gestion de l'information : le MAECI a terminé le renouvellement de son système d'information classifiée (SIGNET-C5) et continué d'accroître sa présence, déjà populaire, dans le Web (en 2009-2010, la page de Bienvenue³⁷ du Ministère a reçu plus d'un million de visites). De même, le Ministère a fusionné tous les sites Web des missions sur

³⁷ www.international.gc.ca/international/index.aspx?lang=fra

Gestion et surveillance : le MAECI a entrepris un changement de cap important en déployant ses ressources de l'administration centrale à Ottawa dans ses missions à l'étranger. Il a poursuivi son programme de modernisation à grande échelle, en se concentrant notamment sur le lancement du nouveau modèle de gestion. Pour mieux réagir au

Soutien à la gouvernance et à la gestion

Analyse du rendement : l'activité Services internes du MAECI ne cadre pas exactement dans l'un ou l'autre des trois principaux éléments du Secrétariat du Conseil du Trésor liés à cette activité de programme (c.-à-d. soutien à la gouvernance et à la gestion, services de gestion des ressources et services de gestion des biens). Le MAECI a tenté de minimiser les différences en utilisant le plus possible les éléments du SCT et en démontrant de quelle manière les éléments qui composent les Services internes, un secteur unique du Ministère, s'harmonisent de façon logique et cohérente.

(2009-2010); charte de vérification interne (2009); plans de vérification axée sur les risques approuvés pour 2009-2012; plan intégré d'activités; évaluation fondée sur le CRG; rapport annuel du dirigeant principal de la vérification (avril 2010); rapport annuel du président du Comité ministériel de la vérification (juin 2009).	Sondage annuel auprès de la clientèle au sujet de la gérance et de la prise de décisions. Objectif : une majorité de réponses positives au sujet de la gérance et de la prise de décisions. Objectif : mise en œuvre grâce au modèle du dirigeant principal des finances.	Qualité des rapports à la haute direction et respect des délais à cet égard. Objectif : évaluation positive de la haute direction en ce qui concerne la qualité des rapports produits par les directions responsables des finances et de l'approvisionnement et les échéanciers à respecter à cet égard.	Services de gestion des ressources : gestion de l'information		
Entièrement atteinte : les consultations auprès de la clientèle, des sous-ministres adjoints et des directeurs généraux au sujet de la gérance et de la prise de décisions ont donné des résultats fort positifs. Un plan d'action a été élaboré afin de remédier à toute lacune et mis en œuvre grâce au modèle du dirigeant principal des finances.					
Atteinte en grande partie : une vérification interne de l'affectation des ressources a révélé qu'il était nécessaire de resserrer le processus de reddition de comptes mensuel en matière de finances afin d'en améliorer la fiabilité et la précision. Tous les rapports sur l'approvisionnement ont été présentés dans les délais.					
Évaluation fondée sur le CRG pour la CG 12 (Efficacité de la gestion de l'information). Objectif : cote « acceptable » ou supérieure.					
Mettre en œuvre de nouveaux systèmes afin d'améliorer la fonctionnalité au sein du réseau.					
Entièrement atteinte : le système d'information classifié du Ministère a été revu et permet des communications plus rapides et plus sûres. Afin d'améliorer la gestion et la mise en commun de l'information, 39 installations ont été dotées d'une fonction de vidéoconférence et plus de 4 000 employés ont suivi une formation sur la gestion de l'information.					
Outils de collaboration électroniques mis en œuvre et publiés.					
Mise à jour du système d'information classifié du Ministère; mettre en œuvre des outils de collaboration électroniques afin d'améliorer les communications internes; et accroître l'efficacité des sites Web ministériels.					
Sites Web ministériels réunis sur la plateforme Interwoven.					
Entièrement atteinte : tous les sites Web des missions ont été rassemblés sur une même plateforme (Interwoven), et on a accru le respect des exigences au niveau de la normalisation.					

<p>Francophonie ont donné lieu à des recommandations visant à resserrer la production de rapports financiers au comité de gouvernance du secrétariat; cela dit, toutes les transactions financières étaient conformes à la Loi sur la gestion des finances publiques. Une vérification de la caisse et des opérations bancaires a incité la direction à prendre les mesures correctives qui s'imposaient pour se conformer aux recommandations visant à resserrer la gestion financière.</p> <p>Au chapitre de l'approvisionnement, une vérification interne a été réalisée en 2009-2010 à la demande de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada. La vérification s'est résumée à examiner quelques contrats sélectionnés. Les résultats de cette vérification ont montré une conformité complète avec les exigences en matière d'approvisionnement.</p> <p>Atteinte en grande partie : des consultations ont été menées auprès de la clientèle au sujet de l'approvisionnement dans le but d'améliorer le processus de planification. Les sondages sur les services et les besoins en formation ont été pris en considération.</p>	<p>Résultats des sondages annuels auprès de la clientèle. Objectif : une majorité de réponses positives au sujet des services, de l'information et des communications.</p> <p>Les clients ont reçu, dans les délais convenus, des services à valeur ajoutée en matière de gestion financière et de l'approvisionnement.</p> <p>Niveaux de service pour tous les services importants en matière de finance et d'approvisionnement. Objectif : niveaux de service en place pour tous les services importants en matière de finance et d'approvisionnement.</p> <p>Compréhension généralisée des risques liés aux finances et à l'approvisionnement. Objectif : élaboration d'un profil de risque en matière de finances et d'approvisionnement approuvé par les intervenants et les directions responsables des finances et de l'approvisionnement.</p>	<p>Stratégies et solutions en matière de gestion des ressources qui optimisent la réalisation efficiente de programmes.</p> <p>Surveillance du Comité ministériel de vérification. Objectif : évaluation positive du Comité.</p>
<p>Atteinte en grande partie : les sous-ministres adjoints et les cadres supérieurs ont été rencontrés par le dirigeant principal des finances et le directeur général responsable de la gestion des ressources afin de discuter des services actuels et de relever les sujets de préoccupation. L'amélioration des services financiers (p. ex. mise en œuvre de la structure du conseiller en gestion financière) a commencé dans le Secteur de la plateforme internationale (le plus important secteur du MAECI). La mise en œuvre se poursuivra dans l'ensemble du Ministère en 2010-2011.</p> <p>Entièrement atteinte : les niveaux de service pour les activités de comptabilité et d'approvisionnement continuent d'être améliorés. Plus précisément, les niveaux de service liés aux paiements aux fournisseurs, au traitement des demandes de remboursement de frais de voyage, aux activités du système financier et au bureau d'aide pour les missions ont été maintenus.</p> <p>Entièrement atteinte : le profil de risque ministériel comprend un volet d'évaluation du risque en matière de gestion financière. Le processus de planification des activités de la Direction générale du dirigeant principal des finances comprend une évaluation du risque commun, et ce, tant pour les activités de gestion financière que pour les activités d'approvisionnement.</p>	<p>Passablement atteinte : la CG 16 n'a pas été cotée lors de l'évaluation fondée sur le CRG de 2009-2010 puisque le MAECI avait reçu une cote « acceptable » lors de l'évaluation précédente. La cote obtenue pour la CG 17 était « possibilité d'amélioration ». Un plan d'action a été élaboré pour remédier aux points à améliorer relativement à la CG 17.</p> <p>Entièrement atteinte : l'ensemble des éléments de la charte du Comité ministériel de vérification a été respecté en 2009-2010. Preuves aux fins d'analyse et de rendement : charte du Comité ministériel de vérification (novembre 2009); compte rendu de décisions du Comité</p>	<p>Évaluations fondées sur le CRG en lien avec la CG 16 (Appropriation efficace) et la CG 17 (Efficacité de la gestion financière et des contrôles financiers). Objectif : cote « acceptable » ou supérieure.</p>

<p>Le groupe des adjoints administratifs a amorcé un processus de recrutement et le poursuivra; il élaborera actuellement un programme de formation et de perfectionnement qui assurera des assises solides au chapitre des principes administratifs.</p> <p>Le Ministère a recruté des conseillers en ressources humaines de niveau PE-1. Il dispose aussi d'un programme de perfectionnement continu pour les conseillers en RH des le niveau PE-1, lequel forme ceux-ci jusqu'au niveau PE-4. Les EC ont un programme de formation à titre de projet pilote; cependant, la stratégie principale pour retenir les employés des catégories EC et CO, qui sont en pénurie, repose sur la proposition d'une gestion des postes par l'entremise d'un bassin, ce qui permettrait de combler le fossé en matière de mobilité pour ces employés non permittants.</p>		<p>Pourcentage des employés qui ont</p> <p>accès à des services de consultation pertinents en matière d'apprentissage et à une formation</p> <p>rentable. Objectif : 80 p. 100.</p> <p>En 2009-2010, ces conseillers ont répondu également à 874 demandes de la clientèle. L'institut – principal fournisseur de services de formation au MAECI – offre plus de 150 activités d'apprentissage. Des cours d'apprentissage en ligne supplémentaires ont été mis sur pied afin d'offrir une formation rentable. En outre, l'institut a mis à jour et lancé 10 nouveaux cours en ligne, en plus d'offrir des webinaires de manière à ce que les employés dans les missions et les bureaux régionaux puissent avoir accès à un plus grand choix de formations.</p>	<p>Entièrement atteinte : les conseillers en apprentissage de l'institut canadien du service extérieur ont offert à tous les employés du MAECI de l'encadrement en lien avec les plans d'apprentissage individuels et organisationnels. En 2009-2010, ces conseillers ont répondu également à 874 demandes de la clientèle. L'institut – principal fournisseur de services de formation au MAECI – offre plus de 150 activités d'apprentissage. Des cours d'apprentissage en ligne supplémentaires ont été mis sur pied afin d'offrir une formation rentable. En outre, l'institut a mis à jour et lancé 10 nouveaux cours en ligne, en plus d'offrir des webinaires de manière à ce que les employés dans les missions et les bureaux régionaux puissent avoir accès à un plus grand choix de formations.</p>	<p>Services de gestion</p> <p>financière et de</p> <p>l'approvisionnement</p> <p>efficaces et efficaces</p> <p>(fondés sur des</p> <p>assises</p> <p>organisationnelles</p> <p>solides, au nombre</p> <p>desquelles des</p> <p>pratiques de gestion,</p> <p>des procédures, des</p> <p>systèmes et des</p> <p>emplois efficaces).</p>	<p>Évaluations fondées sur le CRG</p> <p>en lien avec la CG 16</p> <p>(Approvisionnement efficace) et la</p> <p>CG 17 (Efficacité de la gestion</p> <p>financière et des contrôles</p> <p>financiers). Objectif : cote</p> <p>« acceptable » ou supérieure.</p> <p>Résultats des rapports de</p> <p>vérification externe et interne.</p> <p>Objectif : résultats confirmant une</p> <p>conformité avec les politiques.</p>	<p>Passablement atteinte : aucune vérification externe n'a été effectuée en 2009-2010. Par contre, cinq vérifications internes de la gestion financière au sein du MAECI ont été réalisées au cours de la même période. Une vérification interne de l'affectation des ressources a permis de détecter des problèmes au chapitre de la gestion, sous la responsabilité du dirigeant principal des finances, a été mise en place, et des progrès importants ont été réalisés à ce jour, notamment grâce à un suivi régulier et à des rapports trimestriels à l'intention du Comité ministériel de vérification. Une vérification des contrôles des dépenses a révélé que le processus en place n'était pas fondé sur l'évaluation du risque; par contre, la vérification n'a relevé aucun problème indiquant que les mesures de contrôle n'étaient pas efficaces. Les recommandations proposent des moyens de concentrer les ressources plus efficacement sur les transactions à plus haut risque; la direction a exprimé son accord. La vérification de l'accueil des missions n'a révélé que des irrégularités financières mineures nécessitant des mesures correctives. Les vérifications des données financières de la Francophonie et du secrétariat de la</p>
---	--	---	---	---	--	---

Activité de programme : Services internes				
Ressources financières 2009-2010				
(en millions de dollars)				
Total des autorisations	102,9	93,5	Ressources prévues	1 317
Depenses réelles			Ressources réelles	1 176
Écart				(141)

Sommaire du rendement

Résultats attendus	Indicateurs et objectifs en matière de rendement	État et sommaire du rendement
Soutien à la gouvernance et à la gestion : gestion et surveillance		
Conformité complète avec les politiques internes, les inspections, et les vérifications, les évaluations, les inspections, et les valeurs et l'éthique.	Conformité avec les politiques en vigueur sur la vérification interne, les inspections, et les valeurs et l'éthique; cotes de l'évaluation obtenues à l'issue de l'évaluation fondée sur le Cadre de responsabilisation de gestion (CRG) pour la composante de gestion (CG) pertinente. Objectif : cotes de l'évaluation fondée sur le CRG « acceptables » ou supérieures relativement à la CG pertinente.	Entièrement atteinte : le MAECI a reçu une cote « acceptable » pour la CG 1 (Leadership et culture organisationnelle fondée sur les valeurs) du CRG, une cote « fort » pour la CG 6 (Qualité et utilisation de l'évaluation) et une cote « acceptable » pour la CG 18 (Vérification interne).

Services de grande qualité en matière de ressources humaines (RH), offerts de manière constante afin de soutenir les services essentiels.	Etablissement de normes de service en matière de rémunération. Objectif : conformité de 80 p. 100 avec ces normes.	Etablissement et communication de normes de service en matière de rémunération. Objectif : conformité de 80 p. 100 avec ces normes.
	Elaboration d'un plan intégré des RH et exactitude des besoins ministériels prévus. Objectif : un plan.	Entièrement atteinte : le MAECI a élaboré le Plan intégré d'activités et de ressources humaines pour 2009-2012, dans lequel il expose les besoins actuels et prévus en RH, les principaux résultats et les indicateurs de rendement.
Dotation adéquate par le Ministère afin de réaliser ses priorités opérationnelles.	Stratégies en place pour les principaux groupes dont a déterminé qu'ils sont en situation de pénurie.	Atteinte en grande partie : le MAECI a déterminé qu'il y avait pénurie dans les groupes professionnels suivants : administratifs (AS-1-4), conseillers en ressources humaines (PE), économistes (EC) et agents commerciaux (CO). Les stratégies pour remédier à ces besoins sont présentement mises en œuvre. Des agents-gestionnaires consulaires ont été recrutés au niveau AS-4 afin de regarnir les bassins et des processus ont été menés afin de permettre une croissance vers les niveaux AS-5 et AS-6. De plus, des bassins ont été créés à tous les niveaux afin que les employés puissent occuper les

Ressources financières et humaines

- assurer une culture d'innovation et d'amélioration continues.
 - veiller à ce que les outils technologiques soient transparentes et justifiables;
 - réaliser des vérifications et des inspections afin de voir à ce que les activités soient transparentes et justifiables;
 - cohésion dans l'ensemble des activités du MAECI;
 - produire une planification axée sur les résultats des plus efficaces afin de garantir une suite logique et une manquement à ses obligations juridiques;
 - réduire les risques de répercussions importantes, sur le plan de son image ou de ses finances, découlant de
 - fournir des conseils juridiques de premier ordre qui permettent davantage au MAECI d'atteindre ses objectifs et de continuer du Ministère;
 - allouer les ressources humaines et financières nécessaires pour la réalisation des priorités principales et
 - transmettre les messages du MAECI aux auditoires visés de la manière la plus efficace possible;
 - et le plus flexible qui soit;
 - voir à ce que la structure de gouvernance du MAECI favorise un processus de prise de décisions le plus efficace
- réaliser ses sept activités de programme. Les Services internes profitent aux Canadiens puisqu'ils permettent au MAECI de
- Avantages pour les Canadiens :** les Services internes profitent aux Canadiens puisqu'ils permettent au MAECI de
- Description :** en tant qu'activité de programme, les Services internes regroupent une gamme d'activités liées aux procédures et aux services qui permettent la réalisation de toutes les activités ministérielles. Les Services internes permettent au MAECI de réaliser les fonctions liées à son mandat et d'accomplir des progrès en vue d'atteindre ses résultats stratégiques.

2.4 Services internes

L'administration centrale aux centres de services régionaux de façon à mieux servir les missions.

activités et poursuivra ses efforts visant à établir des ententes de transfert des pouvoirs et des responsabilités de la le Ministère verra à faire une meilleure utilisation des normes de service pour s'assurer qu'elles sont intégrées aux calendrier des communications afin d'améliorer celles-ci et de contrôler les mandats confiés aux missions. De même, doivent être améliorées afin que la prestation des services communs soit encore plus uniforme. Le MAECI a lancé un Points à améliorer et mesures prises en ce sens : les communications entre l'administration centrale et les missions tout le réseau des missions à l'étranger et des échanges plus officiels et plus réguliers entre les responsables de la gestion des missions, l'administration centrale, le Comité de gouvernance des ERP et les ERP eux-mêmes.

aux besoins changeants du Canada à l'étranger. Ce faisant, il a atteint tous ses objectifs de l'année au chapitre du rendement. Par exemple, il a appuyé pleinement la nouvelle politique canadienne en matière de visas pour les visiteurs mexicains, entrée en vigueur en juillet 2009, laquelle a entraîné un accroissement important des services communs fournis, des ressources et des effectifs, et ce, dans un délai très court. Le projet équilibrait, du point de vue de la portée, à planifier une mission de taille moyenne et à l'amener à un état fonctionnel sur une période d'environ huit semaines. Un autre élément majeur en 2009-2010 a été l'établissement de conseils consultatifs entre la direction et les employés recrutés sur place dans les missions; ceux-ci permettent une meilleure harmonisation à l'échelle de tout le réseau des missions à l'étranger et des échanges plus officiels et plus réguliers entre les responsables de la gestion des missions, l'administration centrale, le Comité de gouvernance des ERP et les ERP eux-mêmes.

Léçons apprises. Réussites : le Ministère cherche à répondre rapidement et de manière extrêmement satisfaisante aux besoins changeants du Canada à l'étranger. Ce faisant, il a atteint tous ses objectifs de l'année au chapitre du rendement. Par exemple, il a appuyé pleinement la nouvelle politique canadienne en matière de visas pour les visiteurs mexicains, entrée en vigueur en juillet 2009, laquelle a entraîné un accroissement important des services communs fournis, des ressources et des effectifs, et ce, dans un délai très court. Le projet équilibrait, du point de vue de la portée, à planifier une mission de taille moyenne et à l'amener à un état fonctionnel sur une période d'environ huit semaines. Un autre élément majeur en 2009-2010 a été l'établissement de conseils consultatifs entre la direction et les employés recrutés sur place dans les missions; ceux-ci permettent une meilleure harmonisation à l'échelle de tout le réseau des missions à l'étranger et des échanges plus officiels et plus réguliers entre les responsables de la gestion des missions, l'administration centrale, le Comité de gouvernance des ERP et les ERP eux-mêmes.

regrouper les tâches répétitives exigeant énormément de ressources qui étaient auparavant exécutées dans chaque mission.	Transférer certains Ententes établies avec les directions de l'administration centrale au sujet des processus opérationnels et des pouvoirs délégués.	Passablement atteinte : une entente sur les processus opérationnels et les pouvoirs délégués a été conclue entre le Secteur des finances et des opérations ministérielles et les centres de services régionaux. Des progrès ont été réalisés dans la négociation d'ententes sur les ressources humaines, les biens et l'approvisionnement.
leur secteur de responsabilité.		Un travail important a été défini et sont mis en œuvre. Un travail important a été accompli en préparation du lancement du CSR aux États-Unis (ouverture en avril 2010). Les CSR privilégient la modernisation de la prestation de services, en augmentant la portée des services fournis sur le terrain et en profitant des pratiques exemplaires et des biens déjà en place dans le réseau des missions canadiennes de leur secteur de responsabilité.

	<p>MAECI a conclu un bail de longue durée avec le gouvernement du Pakistan visant un nouveau site pour le complexe qui regroupera la chancellerie, la résidence officielle et les logements du personnel, à l'intérieur de la zone diplomatique. Des améliorations ont été apportées aux sites actuels de façon à loger tous les Canadiens à l'intérieur de ladite zone.</p> <p>Entièrement atteint : Pakistan – en juin 2009, le</p>	<p>Soutien fourni aux missions et aux bureaux régionaux au Canada</p> <p>Entièrement atteint : pour soutenir l'évolution de la présence du Canada à l'étranger, de nouvelles missions ont été ouvertes à Playa del Carmen, Cancun, Puerto Vallarta et San Jose de Cabo (Mexique) de même qu'à Porto Alegre (Brésil) et Punta Cana (République dominicaine). Des activités provisoires ont été mises sur pied à Istanbul (Turquie), Doha (Qatar) ainsi qu'à Acapulco, Mazatlan et Oaxaca (Mexique). De plus, un bureau régional a été ouvert à Kelowna, en Colombie-Britannique.</p> <p>Entièrement atteint : le MAECI a élaboré des mandats visant la création de conseils consultatifs entre la direction et les employés recrutés sur place (CCDERP) dans chaque mission à l'étranger. Ces conseils établiront des plateformes efficaces afin de discuter des priorités du Ministère et des préoccupations des employés. Le Ministère a mis sur pied des CCDERP dans toutes les missions; au total, 89 d'entre eux ont soumis un rapport de fin d'année, représentant 95 missions. Le MAECI a entrepris sa planification générale annuelle des ressources humaines pour les ERP et l'a achevée dans 92 p. 100 des missions; pour les missions qui restent, il s'efforce de veiller à l'efficacité de la planification des ressources humaines. Le Ministère a élargi aux ERP son exigence relative aux plans d'apprentissage et aux programmes de gestion du rendement.</p>	<p>Créer d'autres possibilités pour les conjoints des employés canadiens sur le télétravail vise à aider les conjoints qui partent en affectation dans les missions à l'étranger.</p> <p>Entièrement atteint : la nouvelle politique du MAECI couvre un vaste éventail de secteurs de l'administration centrale et de responsabilités et de groupes professionnels. De même, plusieurs conjoints travaillant pour d'autres ministères ont conclu des ententes de télétravail avec leur ministère d'attache.</p> <p>Le nombre d'accords/d'ententes de réciprocité en matière d'emploi a augmenté, l'objectif étant de faciliter l'accès des conjoints au marché du travail local dans un plus grand nombre de pays. En 2009-2010, le MAECI a demandé et obtenu un mandat général de négociation pour obtenir de nouvelles ententes de réciprocité fondées sur les traités. En outre, deux nouvelles ententes de réciprocité ont été mises en place et des négociations sont en cours sur quatre autres.</p>	<p>Mettre en œuvre un modèle de prestation de services fondé sur les centres de services régionaux (CSR), afin de rationaliser les services communs à l'étranger et de</p> <p>Mise en œuvre d'un centre de services régional.</p> <p>Entièrement atteint : le MAECI a lancé un CSR à Londres à l'automne 2009 afin de servir les missions en Europe, au Moyen-Orient et en Afrique. Le MAECI a loué une propriété pour ce CSR (le déménagement permanent doit avoir lieu fin 2010). L'équipe de gestion est en poste de même qu'un expert fonctionnel (GIT/IT); les autres experts fonctionnels seront en place en 2010. Les processus opérationnels et les pouvoirs délégués ont été</p>
--	--	---	---	--

Dans les actions visant à accroître la présence du Canada à l'étranger conformément aux priorités gouvernementales, le MAECI a appuyé l'ouverture de nouvelles missions à Porto Alegre (Brésil) et Ahmedabad (Inde), et a mis sur pied des activités provisoires à Istanbul (Turquie) et Doha (Qatar). De plus, le Ministère a soutenu pleinement la réponse fédérale lors de situations d'urgence internationales, par exemple lors des tremblements de terre à Haïti (janvier 2010) et au Chili (février 2010).

Le MAECI a fourni un soutien rapide et coordonné, notamment des ressources comme le soutien aux biens et à la GI/TT et des équipes spécialisées d'experts. Enfin, un centre de services régionaux a été lancé à Londres dans le cadre du nouveau modèle de prestation de services du Ministère afin de simplifier les services communs et de mieux appuyer les missions. Des progrès importants ont été réalisés aussi dans l'établissement du centre de services régional à Washington, D.C.

Faits saillants du rendement

Extraits du RPP de 2009-2010	Indicateurs et objectifs en matière de rendement	État et sommaire du rendement
<p>Permettre la réalisation des objectifs du Canada et l'évolution de la présence du Canada en Afghanistan par la prestation adaptée et efficace de services communs.</p>	<p>Gestion efficace de toutes les demandes d'ouverture et de présence du Canada à l'étranger, le Ministère a géré efficacement les demandes d'ouverture et de fermeture de missions. Des nouvelles missions ont été ouvertes à Playa del Carmen, Cancun, Puerto Vallarta et San Jose de Cabo (Mexique), Porto Alegre (Brésil), Punta Cana (République dominicaine) et Ahmedabad (Inde). Six missions ont été fermées en 2009-2010 : Phnom Penh (Cambodge), Hambourg (Allemagne), Tucson (États-Unis), Le Cap (Afrique du Sud), Sarajevo (Bosnie) et Lilongwe (Malawi).</p>	<p>Entièrement atteint : pour soutenir l'évolution de la présence du Canada à l'étranger, le Ministère a géré efficacement les demandes d'ouverture et de fermeture de missions. Les modifications ont donné lieu à l'ajout de 64 employés (60 ERP et 4 EC) afin de permettre à la mission de traiter le nombre accru de demandes de visa. En outre, un bail a été signé pour louer des locaux dans un immeuble occupé par plusieurs locataires afin d'abriter toutes les activités de Citoyenneté et Immigration Canada à l'extérieur de la mission.</p> <p>Dépassée : à la fin de l'exercice 2009-2010, le MAECI avait effectué 97,9 p. 100 des changements de postes demandés pour le personnel du Ministère et des partenaires.</p> <p>Entièrement atteint : 1 035 employés du MAECI et des partenaires ont été réinstallés avec leur famille dans les missions de manière efficace. Par comparaison, 1 007 employés avaient été réinstallés en 2008-2009.</p>
<p>Permettre la réalisation des objectifs et l'évolution de la présence du Canada en Afghanistan par la prestation adaptée et efficace de services communs.</p>	<p>Nombre d'employés réinstallés dans les missions de manière efficace.</p> <p>Objectif : 95 p. 100.</p>	<p>Entièrement atteint : 1 035 employés du MAECI et des partenaires ont été réinstallés avec leur famille dans les missions de manière efficace. Par comparaison, 1 007 employés avaient été réinstallés en 2008-2009.</p>
<p>Permettre la réalisation des objectifs et l'évolution de la présence du Canada en Afghanistan par la prestation adaptée et efficace de services communs.</p>	<p>Pourcentage de changements de postes dans les missions approuvés dans les délais.</p> <p>Objectif : 95 p. 100.</p>	<p>Entièrement atteint : à la fin de l'exercice 2009-2010, le MAECI avait effectué 97,9 p. 100 des changements de postes demandés pour le personnel du Ministère et des partenaires.</p>
<p>Permettre la réalisation d'un environnement fonctionnel adéquat en Afghanistan et au Pakistan afin de permettre la prestation de programmes.</p>	<p>L'équipe de GI/TT a installé un système de vidéoconférence protégé à Kaboul et à Kandahar, et a facilité l'accès à distance au réseau pour les employés de l'équipe de reconstruction provinciale et ceux de Kaboul.</p>	<p>Le niveau de difficulté des deux missions en Afghanistan demeure très élevé, et le Ministère continue à se prévaloir des dispositions spéciales prévues par les Directives sur le service extérieur pour s'assurer que le personnel en service en Afghanistan soit rémunéré en fonction des conditions de travail très difficiles.</p> <p>L'équipe de GI/TT a installé un système de vidéoconférence protégé à Kaboul et à Kandahar, et a facilité l'accès à distance au réseau pour les employés de l'équipe de reconstruction provinciale et ceux de Kaboul.</p>

2.3.2 **Activité de programme n° 7 : La plateforme internationale du Canada : Soutien des missions à l'étranger**

Description : cette activité de programme vise à gérer et à fournir aux missions l'infrastructure et les services connexes afin de faciliter la représentation du Canada à l'étranger. Ce travail s'effectue en coordination avec les partenaires du MAECI dans les missions du Canada à l'étranger. Le MAECI veille à ce que les services relatifs aux ressources humaines, à la gestion financière, aux biens et au matériel, à la fonction de contrôleur, au courrier postal et diplomatique, et à la gestion de l'information (GI/IT) soient en place dans les missions à l'appui des objectifs stratégiques internationaux et de la prestation des programmes du Canada à l'étranger. Le principal groupe visé est le réseau des missions du gouvernement du Canada et les partenaires du MAECI dans ces missions à l'étranger.

Avantages pour les Canadiens : cette activité de programme profite aux Canadiens car elle fournit la plateforme internationale dont ont besoin le gouvernement fédéral et ses partenaires dans les missions à l'étranger. Plus précisément, cette activité de programme consiste à :

- faire en sorte que la prestation des services communs dans les missions soit réalisée de manière aussi rentable et efficace que possible, selon des normes de service et des attentes claires;
- poursuivre l'établissement de centres de services régionaux afin de mieux servir les clients et autres parties intéressées;
- veiller à ce que l'affectation des ressources humaines et financières du MAECI coïncide avec les priorités du Ministère et du gouvernement du Canada.

Activité de programme n° 7 : La plateforme internationale du Canada : Soutien des missions à l'étranger					
Ressources financières 2009-2010			Ressources humaines 2009-2010 (ETP)		
Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	Ressources prévues	Ressources réelles	Ecart

Expected Results		Performance Indicators and Targets		Performance Status and Summary	
449,6	541,4	518,5	4 349	4 174	(175)

Le Ministère et ses partenaires sont satisfaits de la prestation des services communs.	Pourcentage de clients qui se sont déclarés satisfaits des services communs reçus dans les missions. Objectif : 75 p. 100.	Normes de service établies pour tous les services communs. Objectif : établir les normes de prestation de services pour les normes pour les services communs actualisé. La mise en œuvre est prévue pour 2010-2011.	Le Ministère agit en tenant compte de l'évolution de la présence du Canada à l'étranger.	Pourcentage de demandes d'ouverture ou de fermeture de missions approuvées dans les délais. Objectif : 95 p. 100.	Pourcentage de changements de postes approuvés dans les missions dans les délais. Objectif : 95 p. 100.	Pourcentage des employés déployés dans leur famille, soit la totalité des demandes de déploiement, ont été réalisées efficacement dans les délais fixés.
Le Ministère a atteint ses objectifs visant à obtenir un degré de satisfaction élevé parmi ses clients des services communs. Un sondage non officiel réalisé en ligne sur la satisfaction de la clientèle a donné un taux de satisfaction de 75 p. 100 en ce qui concerne tous les services communs mesurés ⁵⁶ . Des normes de service ont été établies et approuvées par les signataires du protocole d'entente sur les activités et le soutien aux missions.	Dépassée : à la fin de 2009-2010, le MAECI avait terminé 97,9 p. 100 des changements de postes demandés pour le personnel du MAECI et des partenaires.	Entièrement atteint : le MAECI a révisé les normes de prestation de services pour harmoniser avec le protocole d'entente pour 2010-2011.	Entièrement atteint : toutes les demandes d'ouverture ou de fermeture de missions ont été gérées efficacement.	Dépassée : à la fin de 2009-2010, le MAECI avait terminé 97,9 p. 100 des changements de postes demandés pour le personnel du MAECI et des partenaires.	Entièrement atteint : 1 035 employés et leur famille, soit la totalité des demandes de déploiement, ont été réintégré efficacement dans les délais fixés.	Analyse du rendement : le Ministère a atteint ses objectifs visant à obtenir un degré de satisfaction élevé parmi ses clients des services communs. Un sondage non officiel réalisé en ligne sur la satisfaction de la clientèle a donné un taux de satisfaction de 75 p. 100 en ce qui concerne tous les services communs mesurés ⁵⁶ . Des normes de service ont été établies et approuvées par les signataires du protocole d'entente sur les activités et le soutien aux missions.

⁵⁶ D'après un sondage non officiel sur la satisfaction de la clientèle effectué en 2009-2010 et distribué à environ 7 600 employés (EC et ERP). Au total, 196 employés ont répondu, ce qui donne un taux de réponse de 2,6 p. 100. En raison du faible taux de réponse, il est impossible de tirer des conclusions définitives, mais les résultats sont une indication que les clients sont satisfaits des services communs.

mettre en œuvre des normes de lignes directrices relatives à la protection physique en mettant l'accent sur l'atténuation des risques liés aux explosions; mettre au point un cours en ligne sur la sécurité à l'intention de tous les employés; et révisée sur les infractions à la sécurité.	étape de l'élaboration des lignes directrices relatives à la protection physique du Programme de protection des infrastructures essentielles (PPIE).	directrices relatives à la protection physique du PPIE, qui concernent les éléments du périmètre, a été approuvée à l'automne 2009. La deuxième étape visera l'enveloppe des bâtiments et la troisième nécessitera une nouvelle présentation et une mise à jour des exigences visant l'intérieur des bâtiments. Les deux sont en cours. On étudie actuellement l'élaboration de lignes directrices pour les résidences officielles et les logements du personnel. Le PPIE a conçu des lignes directrices détaillées portant sur les véhicules blindés, les éléments de sécurité dans le périmètre d'une chancellerie et les normes de sécurité physique.	Un cours obligatoire sur la sécurité, offert en ligne, a été mis sur pied et dispensé à 12 000 utilisateurs de SIGNET, le réseau d'information sécurisé du Ministère. Il faut avoir terminé ce cours pour obtenir un compte SIGNET.	Une politique révisée sur les violations en matière de sécurité a été mise en œuvre; un programme de surveillance et d'application y a été greffé.	Atteinte en grande partie : un examen global de la sécurité du personnel, de l'information et des infrastructures des missions du Canada à l'étranger a été effectué, et une stratégie a été élaborée afin de renforcer la sécurité à l'étranger.	Les initiatives suivantes ont été entreprises avec les fonds existants dans les domaines suivants : le travail s'est amorcé en vue d'améliorer l'évaluation des risques dans les missions; des améliorations continues à la sécurité physique des chancelleries ont été apportées au titre du PPIE; la mise en œuvre dans les missions d'un outil de déclaration des incidents liés à la sécurité a débuté – ceci devrait être terminé en 2011-2012; la gouvernance en matière de sécurité à l'étranger a été renforcée au moyen de l'élaboration d'un cadre sur le reddition de comptes; un projet pilote continu visant l'affection sur le terrain de gestionnaires de programmes en sécurité s'est poursuivi à Kaboul et à Islamabad; cinq nouveaux agents de sécurité de la police militaire ont reçu une affectation à l'étranger; une formation spéciale sur la sécurité dans les contextes à haut risque a été élaborée et offerte aux employés; un nouveau programme de formation pour les agents de sécurité dans les missions a été mis sur pied.
--	--	--	---	--	---	---

Leçons apprises. Réussites : plusieurs initiatives ont permis de simplifier le fonctionnement et de rendre plus efficaces les activités de soutien à la représentation du Canada à l'étranger. Ces initiatives sont notamment la production de rapports financiers mensuels, par secteur ou par direction générale, l'élaboration d'un plan d'activités intégré des ressources humaines en ce qui a trait à la plateforme internationale et une méthode améliorée pour la planification stratégique et opérationnelle, et les prévisions budgétaires.

Points à améliorer et mesures prises en ce sens : grâce aux frais pour les services communs à l'étranger, qui ont été majorés, le MAECI a réussi à recouvrer les coûts directs et indirects des services communs auprès des partenaires qui exercent des activités dans les missions à l'étranger. Le Ministère dirige un processus interministériel pour respecter l'exigence du Conseil du Trésor du Canada relativement à un examen de la représentation du Canada à l'étranger. Il élabore actuellement un cadre de recouvrement des coûts plus large afin d'assurer la viabilité du service. Ce travail devrait être terminé d'ici 2012.

<p>Entièrement atteint : au total, 1 035 employés du MAECI et des partenaires ont été réinstallés avec leur famille de manière efficace. En 2008-2009, 1 007 employés avaient été réinstallés.</p>	<p>Nombre de réinstallations efficaces d'EC en provenance des missions, dans les missions et entre les affectations.</p>	<p>Examen en temps opportun de la rémunération et des avantages sociaux des employés recrutés sur place (ERP). En 2009-2010, l'examen prévu des régimes de rémunération dans 64 pays a commencé et 14 d'entre eux ont été terminés. Les examens ont un caractère global et nécessitent environ une année de travail, du début jusqu'à la fin du processus. Lorsque l'examen sera terminé dans toutes les missions, un cycle de révision homogène aux quatre ans sera mis en œuvre afin d'assurer des révisions régulières et opportunes.</p>	<p>Entièrement atteint : le MAECI a approuvé une nouvelle formule de rajustement salarial annuel. Son application a permis d'accroître l'efficacité, d'améliorer la gestion financière, la transparence et la cohérence. Le Ministère a approuvé des politiques sur la retraite obligatoire et la rémunération spéciale des ERP qui travaillaient dans des pays où sévissent des conflits ouverts. En poursuivant ses efforts pour harmoniser les pratiques en ressources humaines qui visent les ERP avec celles qui visent les EC, le Ministère a normalisé les procédures internes de traitement des griefs des ERP.</p> <p>Des progrès ont été enregistrés en ce qui concerne la création d'un mécanisme mixte EC-ERP de sous-délégation des pouvoirs en matière de ressources humaines aux gestionnaires. On demandera l'approbation finale au début de 2010-2011. Une marche à suivre étape par étape de la classification, une boîte à outils pour la dotation et un guide des relations de travail ont été élaborés pour orienter le personnel et normaliser les processus dans les missions à l'étranger.</p>	<p>Etablissement de nouvelles politiques et lignes directrices destinées à améliorer l'efficacité de la gestion des ERP.</p> <p>Entièrement atteint : le MAECI a lancé une nouvelle série de politiques visant à faciliter l'emploi des conjoints à l'étranger : la politique sur l'emploi des conjoints, la politique sur le télétravail, la politique sur les régimes de travail flexibles et la politique relative aux processus de nomination non annoncés.</p>	<p>Etablissement d'un cadre amélioré de tarification des services communs.</p> <p>Entièrement atteint : les frais pour les services communs à l'étranger ont été majorés et appliqués à compter du 1^{er} avril 2009 afin de contribuer au recouvrement des coûts directs et indirects associés à la prestation des services communs, indépendamment du lieu où se trouvent les ressources.</p>	<p>Plus grande exactitude des coûts financiers.</p> <p>Entièrement atteint : des rapports financiers mensuels, par secteur et par direction générale, ont été établis pour surveiller activement les tendances dans les dépenses, le temps d'absorption et la surprogrammation et pour contrôler les voyages, les heures supplémentaires et les dépenses de représentation.</p>	<p>Etablissement de données de référence pour le Modèle des services communs (MSC).</p> <p>Entièrement atteint : un système automatisé de tarification a été implanté en février 2010 pour produire de manière plus efficiente et plus rapide les données sur l'établissement des coûts relatifs aux changements de postes dans les missions. Le MSC a été appliqué dans certaines missions d'Amérique latine, d'Asie-Pacifique, d'Afrique et du Moyen-Orient comme exercice d'établissement de données de référence. Aux États-Unis, le MSC a été appliqué regionalement par le centre de services régional de Washington, D.C. Le MSC doit permettre de recueillir des données sur les ressources affectées aux services communs dans les missions et sera utilisé dans la planification future.</p>	<p>Approbation de la première</p>	<p>Elaborer et</p>
---	--	--	---	---	---	---	--	-----------------------------------	--------------------

Faits saillants du rendement

Extraits du RPP Indicateurs et objectifs en		Etat et sommaire du rendement	
De 2009-2010		matière de rendement	
Canada et de l'évolution de ses besoins et de ses obligations au niveau international.	Les objectifs de réduction de dépenses et du Budget de 2006 sont atteints.	Entièrement atteint : le Secteur de la plateforme internationale a contribué à tous les exercices de réduction budgétaire du MAECI et mis en œuvre des initiatives d'économie novatrices dans le but de faire contrepois aux pressions financières qui s'exercent sur le Ministère. Le Secteur a réussi à transférer des postes et des fonds de l'administration centrale vers les missions à l'étranger pour faciliter le respect des engagements de la première étape de l'examen stratégique.	Entièrement atteint : la haute direction du MAECI (le sous-comité des sous-ministres, le Conseil des activités des missions et le Groupe de travail interministériel sur les services communs) a participé pleinement à la mise en œuvre de la nouvelle structure de gouvernance du Ministère.
	Participation à la structure de gouvernance du MAECI.	Entièrement atteint : le MAECI a revu les normes de prestation de services conformément au protocole d'entente modifié. La mise en œuvre est prévue pour 2010-2011.	Entièrement atteint : le réseau des missions du Canada a augmenté de 15 p. 100 (environ 1 000 postes) au cours des cinq dernières années. En 2009-2010, 229 postes occupés par des employés du MAECI et des partenaires ont été ajoutés dans les missions.
Accroître le déploiement de personnel dans les missions à l'étranger.	Prestation d'un soutien rapide et efficace afin de contribuer à l'augmentation du nombre de postes du MAECI et des partenaires dans les missions à l'étranger.	Entièrement atteint : de nouvelles DSE sont appliquées depuis le 1 ^{er} avril 2009. Elles tiennent compte des nouvelles structures familiales et des contextes auxquels sont confrontés les employés en affectation à l'étranger et leur famille. Les mises à jour ont permis une réduction du travail administratif et des exigences en matière de rapports.	Entièrement atteint : une nouvelle procédure permettant d'examiner de manière plus rigoureuse et plus objective les niveaux de difficulté des affectations à l'étranger a été mise en œuvre. Plus de 30 examens des niveaux de difficulté des missions ont été effectués en 2009-2010.
	Nouvelles DSE établies et pleinement mises en œuvre.	Entièrement atteint : une nouvelle procédure permettant d'examiner de manière plus rigoureuse et plus objective les niveaux de difficulté des affectations à l'étranger a été mise en œuvre. Plus de 30 examens des niveaux de difficulté des missions ont été effectués en 2009-2010.	Entièrement atteint : un sondage effectué auprès de 1 035 EC canadiens (EC) donnant une réponse favorable par rapport aux services et au soutien relatifs aux DSE (Source : Sondage annuel sur la satisfaction de la clientèle des DSE ³⁵). Objectif : taux de satisfaction de 75 p. 100.
Elaborer et mettre en œuvre de nouvelles directives sur le service extérieur (DSE).	Mesures de contrôle accrues établies pour la gestion des DSE.	Entièrement atteint : un sondage effectué auprès de 1 035 EC canadiens (EC) donnant une réponse favorable par rapport aux services et au soutien relatifs aux DSE (Source : Sondage annuel sur la satisfaction de la clientèle des DSE ³⁵). Objectif : taux de satisfaction de 75 p. 100.	

³⁵ D'après un sondage sur la satisfaction réalisé en 2009-2010 et envoyé à 1 035 employés réinstallés dans une mission à l'étranger ou au retour d'une mission en 2009. Au total, il y a eu 488 répondants, soit un taux de participation de 47 p. 100 : 69 p. 100 étaient du MAECI; 20 p. 100 de Citoyenneté et Immigration Canada; 4 p. 100 de l'ACDI; et 7 p. 100 de tous les autres.

Activité de programme n° 6 : La plateforme internationale du Canada : Soutien de l'administration centrale					
Ressources financières 2009-2010 (en millions de dollars)			Ressources humaines 2009-2010 (ETP)		
Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	Ressources prévues	Ressources réelles	Ecart
349,8	379,5	370,0	775	836	61
Résultat attendu			Etat et sommaire du rendement		
La représentation du Canada à l'étranger bénéficie de services communs et d'un soutien efficaces et économiques.			Entièrement atteinte : les frais pour les services communs à l'étranger ont été majorés et appliqués à compter du 1 ^{er} avril 2009 afin de contribuer au recouvrement des coûts directs et indirects associés à la prestation des services communs. Ils sont appliqués indépendamment du lieu où se trouvent les ressources pour des dépenses telles que la gestion des employés recrutés sur place, la sécurité, le courrier diplomatique, la gestion des Directives sur le service extérieur, les biens immobiliers et autres.	Entièrement atteinte : le protocole d'entente actualisé sur les activités et le soutien aux missions a été signé par 22 ministères et organismes fédéraux et un cococpart, en avril 2009. Les autres partenaires à l'étranger disposent de protocoles d'entente individuels relatifs aux activités et au soutien avec les missions où ils se trouvent.	
Un cadre de tarification des services communs modifié est en place pour assurer que des ressources adéquates soient allouées afin de soutenir la représentation du Canada à l'étranger. Objectif : établir un cadre de tarification modifié.			Entièrement atteinte : le protocole d'entente actualisé sur les activités et le soutien aux missions a été signé par 22 ministères et organismes fédéraux et un cococpart, en avril 2009. Les autres partenaires à l'étranger disposent de protocoles d'entente individuels relatifs aux activités et au soutien avec les missions où ils se trouvent.	Entièrement atteinte : le Secteur de la plateforme internationale a atteint ses objectifs de réduction budgétaire de l'examen stratégique, du Comité d'examen des dépenses et du Budget de 2006. Objectif : l'objectif en cours de réduction du budget du Secteur de la plateforme internationale était de 13,5 millions de dollars.	
Mesure dans laquelle le Ministère atteint ses objectifs de réduction budgétaire de l'examen stratégique, du Comité d'examen des dépenses et du Budget de 2006. Objectif : l'objectif en cours de réduction du budget du Secteur de la plateforme internationale était de 13,5 millions de dollars.			Entièrement atteinte : le Secteur de la plateforme internationale a atteint ses objectifs de réduction budgétaire. Il a contribué à tous les exercices de réduction budgétaire du MAECI, y compris en ce qui a trait aux engagements de l'année et aux engagements continus, et mis en œuvre des initiatives d'économie novatrices. Le Secteur a réussi à transférer des postes et des fonds de l'administration centrale vers les missions à l'étranger dans le cadre de la première étape de l'examen stratégique.	Entièrement atteinte : le Secteur de la plateforme internationale a atteint ses objectifs de réduction budgétaire de l'examen stratégique, du Comité d'examen des dépenses et du Budget de 2006. Objectif : l'objectif en cours de réduction du budget du Secteur de la plateforme internationale était de 13,5 millions de dollars.	

Analyse du rendement : une structure de gouvernance améliorée en rapport avec cette activité de programme (c'est-à-dire le protocole d'entente modifié sur les activités et le soutien aux missions et l'ajustement des frais pour les services communs à l'étranger) ont permis aux partenaires de mieux comprendre le rôle que joue le MAECI dans la prestation de services communs dans les missions à l'étranger. Des normes de service claires ont été établies de même qu'un financement fiable de ces services. Les nouvelles Directives sur le service extérieur ont réduit le travail administratif et contribué à soutenir de manière plus efficiente la croissance de la représentation du gouvernement du Canada à l'étranger. La gestion des employés recrutés sur place a été renforcée grâce à l'examen des conditions de travail locales et à l'établissement d'une nouvelle formule pour les rajustements salariaux annuels. Enfin, des efforts importants ont été déployés pour renforcer la sécurité dans les missions à l'étranger.

³³ Des passeports diplomatiques et spéciaux sont délivrés aux diplomates canadiens, aux messagers diplomatiques, aux parlementaires, aux ministres provinciaux et au personnel non diplomatique du gouvernement du Canada qui voyagent en mission officielle ou pour une affectation à l'étranger (p. ex. les membres des Forces canadiennes).
³⁴ En 2009-2010, les 30 partenaires étaient les suivants : 22 ministères et organismes fédéraux, deux sociétés d'État, quatre gouvernements provinciaux et deux autres gouvernements.

• élaborer et mettre en œuvre des outils de gestion comme les analyses de rentabilisation, l'établissement des coûts, la planification et les prévisions;
• veiller à ce que l'affectation des ressources humaines et financières du MAECI dans les missions coïncide avec les priorités du Ministère et du gouvernement;
• continuer à améliorer la sécurité dans les missions du Canada à l'étranger afin de protéger le personnel et les biens du gouvernement;
• voir à ce que les services communs soient fournis dans les missions de la manière la plus économique et la plus efficace possible, selon des normes de service et des attentes claires.

Avantages pour les Canadiens : cette activité de programme profite aux Canadiens car elle fournit la plateforme internationale dont ont besoin le gouvernement du Canada et ses partenaires dans les missions à l'étranger. Plus précisément, cette activité de programme consiste à :

Description : cette activité de programme consiste à gérer et à fournir l'infrastructure et des services connexes à l'administration centrale du Ministère afin de permettre la réalisation des activités internationales de l'ensemble du gouvernement du Canada et de ses partenaires dans les missions du Canada à l'étranger. Ce travail est réalisé en coordination avec 30 partenaires³⁴. Le principal groupe visé est le réseau des missions à l'étranger et les partenaires dans les missions à l'étranger.

2.3.1 Activité de programme n° 6 : La plateforme internationale du Canada : Soutien de l'administration centrale

Description : au nom du gouvernement du Canada, le MAECI entretient un réseau de missions offrant une infrastructure et des services qui permettent la réalisation des activités internationales du gouvernement et de ses partenaires dans les missions à l'étranger. Deux activités de programme appuient ce résultat stratégique : La plateforme internationale du Canada : Soutien de l'administration centrale et La plateforme internationale du Canada : Soutien des missions à l'étranger.

2.3 Résultat stratégique n° 3 : La plateforme internationale du Canada

Leçons apprises : l'incidence de facteurs externes qu'il ne maîtrise pas peut influencer grandement sur le fonctionnement de Passeport Canada. De ce fait, la souplesse fonctionnelle et la capacité à réaffecter rapidement des ressources pour tenir compte d'une augmentation soudaine de travail sont fondamentales, comme on a pu l'observer dans la réponse de l'organisme à la deuxième étape de la mise en œuvre de l'initiative relative aux voyages dans l'hémisphère occidental. Passeport Canada a apporté diverses améliorations à ses plans d'urgence à la suite des recommandations d'un rapport d'étape préparé en 2009 par le Bureau du vérificateur général. En outre, des méthodes de prévision plus fiables et une surveillance plus rigoureuse des mesures de rendement, telles que les délais de traitement, de l'inventaire des demandes et de la demande réelle, ont amélioré nettement la planification et la prise de décisions.

source du financement de l'organisme.	Mise en œuvre du projet pilote de passeport électronique dans le but d'améliorer le service aux Canadiens, de réduire et d'empêcher la fraude électronique en vigueur universelle du passeport (l'entrée en vigueur universelle du passeport électronique doit débuter en 2012).	Nombre de passeports et spéciaux délivrés ³³	Entièrement atteinte : depuis janvier 2009, l'organisme a délivré 26 924 passeports électroniques diplomatiques et spéciaux (18 818 en 2009-2010). L'entrée en vigueur universelle du passeport électronique en 2012 a été appuyée dans le Budget de 2010.
---------------------------------------	--	---	--

demande de passeport supérieure résultant de la deuxième étape de la mise en œuvre de l'initiative relative aux voyages dans l'hémisphère occidental (IVHO), soit l'obligation de présenter un passeport pour entrer aux États-Unis à tous les postes frontaliers terrestres à compter du 1^{er} juin 2009. Malgré un fort accroissement de la demande, Passeport Canada a amélioré les niveaux de service tout en maintenant l'augmentation de ses dépenses à seulement 1,7 million de dollars de plus que l'année antérieure. Ce résultat a été possible en partie grâce aux économies de coûts réalisées et à des recettes supplémentaires d'environ 43,1 millions de dollars qui ont été obtenues par une gestion fondée sur l'activité, l'établissement d'une solution globale de courrier pour tous les passeports envoyés par la poste et l'élaboration d'une nouvelle stratégie d'établissement des prix pour les passeports diplomatiques et spéciaux.

Pour améliorer les normes de service dans la foulée de la deuxième étape de la mise en œuvre de l'IVHO, Passeport Canada a réaffecté des ressources et élaboré un plan d'urgence dans le but d'accroître sa capacité de service et d'assurer une meilleure réponse en période de pointe. De plus, l'organisme a simplifié le processus de renouvellement des passeports, accru sa capacité d'impression de passeports, augmenté le nombre de points de service et mis en place une surveillance et un suivi continus afin de prévoir les fluctuations de la demande. Tous les efforts déployés pour augmenter la capacité ont été reconnus par le Bureau du vérificateur général au moment de la vérification de l'état de préparation de Passeport Canada à la deuxième étape de la mise en œuvre de l'IVHO.

Passeport Canada a reçu la médaille d'or aux prix de l'Institut d'administration publique du Canada/Deloitte de leadership dans le secteur public pour 2009. Ce prix « vise à reconnaître les organismes qui ont fait preuve de leadership exceptionnel en prenant des mesures audacieuses pour améliorer le Canada, par l'avancement de la gestion et des politiques publiques ».

En 2006, l'Organisation de l'aviation civile internationale a publié de nouvelles spécifications visant les passeports, selon lesquelles on y intégrera une puce électronique encodée avec les mêmes renseignements que ceux qui figurent à la page 2 du passeport actuel (nom de famille, prénom, date de naissance, lieu de naissance et sexe). Auxquels s'ajoute une photo numérique du visage du détenteur. Plus de 80 pays, y compris tous les autres pays du G-8, délivrent déjà ces passeports biométriques ou électroniques, ce qui améliore la sécurité et l'intégrité des documents de voyage. Jusqu'à présent, Passeport Canada a délivré 26 924 passeports électroniques diplomatiques et spéciaux (18 818 en 2009-2010). L'année 2012 marquera l'entrée en vigueur universelle du passeport électronique de dix ans. Dans un monde où la technologie de contrôle à la frontière évolue rapidement, et compte tenu de l'importance du commerce et des voyages pour l'économie canadienne, la production d'un passeport électronique canadien est indispensable. L'instauration du passeport électronique améliorera la sécurité et aidera à assurer l'accès sans visa à d'autres pays pour les voyageurs canadiens.

Faits saillants du rendement

Extraits du RPP de 2009-2010

Indicateurs et objectifs en matière de rendement	État et sommaire du rendement	Processus de surveillance, de	Entièrement atteinte : l'organisme a achevé un plan d'investissement quinquennal et le travail préparatoire requis en vertu de la Loi sur les frais d'utilisation pour amorcer des consultations publiques sur les frais d'utilisation, en prévision du lancement du passeport électronique.
Pourcentage de demandes remplies traitées selon les normes de service annoncées.	Passeport Canada planifie un fonctionnement souple afin de répondre à la demande de service extraordinaire prévue à la suite de la deuxième étape de la mise en œuvre de l'initiative relative aux voyages dans l'hémisphère occidental. Les plans comprennent de transférer les demandes d'un bureau à l'autre afin de faciliter la gestion de la charge de travail à l'échelle de l'ensemble des activités de l'organisme; de transférer les demandes de renseignements par téléphone d'un centre d'appel à un autre; de prolonger les heures d'ouverture, au besoin, en ajoutant des quarts de soir et de fin de semaine; et d'élaborer des options de dotation souples.	Compte tenu du travail de préparation réalisé lors de la première étape de la mise en œuvre de l'IVHO, l'effectif de Passeport Canada s'est accru en place.	Processus de surveillance, de
Dépensée : au total, 99 p. 100 des demandes ont été traitées dans les délais prévus dans les normes.			

2.2.3 Activité de programme n° 5 : Passeport Canada

Description : cette activité de programme vise à délivrer, à révoquer, à retenir et à récupérer des passeports, et à fournir des instructions quant à leur utilisation. Elle permet de délivrer des documents de voyage canadiens sûrs grâce à l'authentification de l'identité et à la détermination de l'admissibilité des requérants; elle facilite les déplacements des Canadiens à l'étranger et contribue à la sécurité internationale et intérieure. Le document de voyage le plus courant délivré par Passeport Canada (98 p. 100) est le passeport bleu de 24 pages. Le principal groupe visé est celui des citoyens canadiens voyageant à l'étranger. Ces dernières années, la demande pour obtenir un passeport a augmenté de manière continue; aussi, aujourd'hui, plus de 60 p. 100 des Canadiens sont titulaires d'un passeport. Chaque année, Passeport Canada se sert d'un modèle prévisionnel pour estimer le nombre de demandes de passeport qu'il devrait avoir à traiter (ce chiffre peut varier énormément d'un mois à l'autre), afin d'établir les budgets des exercices à venir et de prévoir les besoins de production. Pour assurer des services fiables, homogènes et accessibles aux Canadiens partout, l'organisme suit des normes de service quantifiables. Passeport Canada finance ses activités grâce aux frais facturés à ses clients. Il fonctionne avec un fonds renouvelable, ce qui lui permet d'accumuler un excédent annuel (ou un déficit) pouvant aller jusqu'à 4 millions de dollars. De plus, il peut reporter des recettes excédentaires d'une année sur l'autre pour compenser tout manque à gagner éventuel.

Avantages pour les Canadiens : les Canadiens comptent sur Passeport Canada pour leur fournir des services de passeport novateurs, fiables, rapides, homogènes, efficaces et accessibles; une plus grande facilité à entrer dans d'autres pays avec des documents de voyage autorisés; et une plus faible incidence de l'utilisation frauduleuse des documents de voyage canadiens et des cas de documents de voyage canadiens valides détenus par des personnes qui n'y sont pas admissibles. Par ailleurs, les Canadiens profitent d'un accès s'articulant autour de divers modes de prestation des services de passeport. Au Canada, cet accès est offert au siège de l'organisme, dans les bureaux régionaux, par les agents réceptionnaires³² ou par envoi postal; à l'extérieur du pays, les missions du Canada offrent cet accès.

Ressources financières 2009-2010		Ressources humaines 2009-2010 (ETP)	
(en millions de dollars)			
Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	Ressources prévues
34,1	62,3	14,2	2 790
Réalités attendues		Indicateurs et objectifs en matière de rendement	
Les Canadiens reçoivent des services de passeport novateurs, fiables, homogènes et accessibles.		À la suite d'un changement dans la politique du gouvernement au regard de la recherche sur l'opinion publique, l'indicateur retenu antérieurement (c'est-à-dire le pourcentage de clients indiquant leur satisfaction à l'égard des services de passeport reçus) n'a pu être utilisé. Objectif : 90 p. 100.	
Entièrement atteinte : le rendement concernant le délai de traitement est lié à la satisfaction des clients. Passeport Canada a délivré 99 p. 100 des documents de voyage selon les normes de service. En mars 2009, le vérificateur général du Canada a exprimé sa satisfaction relativement aux progrès réalisés par Passeport Canada à la suite des recommandations formulées lors des vérifications de 2005 et de 2007.		Entièrement atteinte : Passeport Canada dispose de plusieurs voies pour offrir ses services (siège de Passeport Canada, 34 bureaux régionaux et 197 agents réceptionnaires un peu partout au Canada; envoi postal; missions canadiennes à l'étranger).	

Analyse du rendement : en 2009-2010, Passeport Canada a traité 4,9 millions de demandes de passeport, ce qui représente une augmentation de 10,28 p. 100 par rapport à l'année précédente. Au total, 99 p. 100 des passeports ont été produits selon les normes établies pour le délai de traitement.

En 2009-2010, Passeport Canada a eu un déficit de fonctionnement de 15,2 millions de dollars, chiffre nettement plus faible qu'en 2008-2009 alors que ce déficit était de 40,5 millions de dollars. La réduction s'explique par une augmentation de 28 millions de dollars des recettes tirées des frais de service facturés à ses clients liée à une

³² Les agents réceptionnaires reçoivent des demandes de passeport et les vérifient pour s'assurer que les documents sont en règle et ils les transmettent pour traitement à Passeport Canada.

				conseils de façon à les résoudre promptement, ce qui permettrait une utilisation plus efficace des ressources consulaires limitées.)

<p>consulaires, pandémies, catastrophes naturelles, etc.) au sein d'une seule et même approche simplifiée pour l'administration centrale et les missions.</p>	<p>Concevoir un programme de formation pour tous les employés participant à la gestion des situations d'urgence, notamment le personnel consulaire et d'autres employés des missions.</p>	<p>Employés participant à la gestion des situations d'urgence formés. Objectif : 75 p. 100 du personnel consulaire chargé de la gestion des incidents et la planification des mesures d'urgence et de la continuité des activités. Environ 91 p. 100 du personnel affecté à la gestion des besoins de formation, le MAECI a amorcé la conception d'une formation essentielle sur la gestion des incidents et la planification des mesures d'urgence, ce qui lui a permis de toucher plus de 125 000 visiteurs des 21 salons de l'année précédente). Grâce au travail du personnel des communications consulaires du MAECI auprès des clients des secteurs public et privé, de plus en plus d'associations et d'organisations intègrent les messages principaux du MAECI sur la sécurité en voyage à leurs propres messages destinés au public. Le MAECI a distribué plus de 4,2 millions de publications sur la sécurité en voyage, soit 2 p. 100 de plus que l'année précédente. Cette augmentation s'explique en partie par la popularité croissante des fiches d'information du MAECI sur la sécurité en voyage, telles que <i>Consignes sur la drogue et les médicaments en voyage</i>²⁹ et <i>Un bon départ – Un guide santé à l'intention des voyageurs canadiens</i>³⁰. Le nombre d'abonnés au service quotidien <i>Dernières nouvelles</i>³¹ a augmenté de 49 p. 100 par rapport à l'an dernier : ils sont aujourd'hui 29 700.</p> <p>Entièrement atteint : le MAECI a participé à des initiatives de sensibilisation, notamment à 26 foires commerciales et salons touristiques au Canada et à l'étranger, ce qui lui a permis de toucher plus de 220 000 visiteurs (comparativement aux 125 000 visiteurs des 21 salons de l'année précédente). Grâce au travail du personnel des communications consulaires du MAECI auprès des clients des secteurs public et privé, de plus en plus d'associations et d'organisations intègrent les messages principaux du MAECI sur la sécurité en voyage à leurs propres messages destinés au public. Le MAECI a distribué plus de 4,2 millions de publications sur la sécurité en voyage, soit 2 p. 100 de plus que l'année précédente. Cette augmentation s'explique en partie par la popularité croissante des fiches d'information du MAECI sur la sécurité en voyage, telles que <i>Consignes sur la drogue et les médicaments en voyage</i>²⁹ et <i>Un bon départ – Un guide santé à l'intention des voyageurs canadiens</i>³⁰.</p>
<p>Mettre au point une « voie à suivre » claire pour les problèmes de passeport et de citoyenneté provenant des missions à l'étranger. (Le personnel consulaire des missions est souvent confronté à des problèmes complexes lorsqu'il traite les demandes de passeport ou de citoyenneté. Une voie à suivre claire fournirait un cadre simple au moyen duquel le personnel consulaire pourrait consulter le Canada et l'immigration Canada au sujet des problèmes complexes et</p>	<p>Questions complexes de passeport et de citoyenneté. Objectif : cadre ou protocole d'entente établi avec les partenaires fédéraux.</p>	<p>Canada en raison du volume élevé de services de passeport (plus de 157 000 demandes de service) fournis dans les missions à l'étranger. Des discussions avec l'immigration Canada sur les questions touchant la citoyenneté sont en cours.</p> <p>Entièrement atteint : services de passeport – en décembre 2009, un protocole d'entente a été établi pour la première fois entre le MAECI et le Passeport Canada afin de fournir des principes directeurs et un cadre de gouvernance pour la prestation de services de passeport à l'étranger.</p>

²⁹ www.voyage.gc.ca/publications/drug-fact_consignes-droque-tra.asp
³⁰ www.voyage.gc.ca/publications/well-way_bon-depart-tra.asp
³¹ www.voyage.gc.ca/countires_pays/subscrire-reports_rapports-abonner-tra.asp

renseignements et les avis consulaires. Pour sensibiliser le public aux services consulaires en général, le personnel qui y travaille a participé à un plus grand nombre de foires commerciales et de salons touristiques (26 en 2009-2010, comparativement à 21 en 2008-2009) au Canada, aux États-Unis et au Royaume-Uni, ainsi qu'à des réunions spectaculaires de l'Association canadienne des « Snowbirds », au Congrès canadien sur l'éducation internationale et à l'assemblée générale annuelle de la Travel Health Insurance Association of Canada. Grâce à ces efforts, les activités de sensibilisation aux services consulaires destinées à divers groupes cibles ont augmenté d'environ 75 p. 100 comparativement à l'année précédente.

En ce qui a trait au deuxième résultat attendu (« Les Canadiens reçoivent une aide satisfaisante à l'étranger »), le MAECI a tenu tous ses engagements pour 2009-2010. Il a réorganisé les activités consulaires afin de mieux tenir compte de l'évolution des besoins en gestion des situations d'urgence, instauré le premier de trois bureaux régionaux pour les affaires consulaires et les situations d'urgence dont les employés sont des agents-gestionnaires consulaires (AGC) chevronnés, conçu un programme de formation pour tous les employés participant à la gestion des situations d'urgence, soutenu le renouvellement de la filière des AGC et renforcé la formation du personnel consulaire quant au traitement des questions consulaires et événements complexes survenant à l'étranger. Ces résultats ont permis au Ministère d'intervenir bien plus rapidement et efficacement au cours de l'année écoulée dans des situations d'urgence internationales de grande envergure, comme les séismes à Haïti et au Chili.

Faits saillants du rendement

Extraits du RPP de 2009-2010		Indicateurs et objectifs en matière de rendement		État et sommaire du rendement	
Créer la Direction générale de la gestion des mesures d'urgence afin de fournir une plateforme de services communs au sein du MAECI et en collaboration avec les ministères partenaires, en vue de coordonner l'intervention du Canada dans les situations d'urgence à l'étranger qui touchent les citoyens canadiens et les intérêts nationaux du Canada.	la gestion des mesures d'urgence afin de fournir une plateforme de services communs au sein du MAECI et en collaboration avec les ministères partenaires, en vue de coordonner l'intervention du Canada dans les situations d'urgence à l'étranger qui touchent les citoyens canadiens et les intérêts nationaux du Canada.	La Direction générale de la gestion des mesures d'urgence est pleinement fonctionnelle et prête à intervenir dans les situations d'urgence ou de crise. Objectif : réponse à toutes les situations d'urgence ou de crise.		Entièrement atteinte : la Direction générale de la gestion des mesures d'urgence est pleinement fonctionnelle et dotée de deux fonctions principales : intervention et préparation. En 2009-2010, le MAECI a traité plus de 149 500 appels, dont plus de 49 500 liés au tremblement de terre à Haïti, au Centre des opérations d'urgence de l'administration centrale (comparativement à environ 114 000 appels l'année précédente) ²⁸ . Le MAECI a coordonné également l'intervention consulaire en réponse à 19 situations d'urgence internationales, notamment lors des tremblements de terre à Haïti et au Chili, et des coulées de boue au Pérou; il a fourni une aide à environ 8 000 Canadiens en situation d'urgence ou de crise à l'étranger. En décembre 2009, le MAECI a reçu du Conseil du Trésor l'approbation préliminaire du projet concernant un nouveau Centre de surveillance et d'intervention d'urgence à son administration centrale. La conception du nouveau centre a été achevée.	
	Instaurer des bureaux de soutien régionaux pour les affaires consulaires et les situations d'urgence, dont les employés seraient des AGC chevronnés, afin de renforcer la capacité régionale à planifier et à intervenir efficacement dans les situations d'urgence.	Premier bureau de ce type ouvert. Objectif : un bureau.		Entièrement atteinte : le premier des trois bureaux de ce genre prévus a ouvert à Ankara, en septembre 2009, à titre de projet pilote. Pleinement fonctionnel, ce bureau a contribué grandement à améliorer la coordination régionale de la planification des mesures d'urgence des missions canadiennes au Moyen-Orient et à soutenir la planification des mesures d'urgence des missions lors d'événements de grande envergure en Afrique. Se fondant sur les résultats du projet pilote d'Ankara, on travaille actuellement à l'ouverture d'un deuxième bureau de ce type au Panama, en septembre 2010.	
Instaurer des bureaux de soutien régionaux pour les affaires consulaires et les situations d'urgence, dont les employés seraient des AGC chevronnés, afin de renforcer la capacité régionale à planifier et à intervenir efficacement dans les situations d'urgence.	Mettre au point une fonction dynamique de planification des mesures d'urgence qui regroupent tous les types de risques (sécurité, affaires	Nouveaux outils de planification des mesures d'urgence élaborés. Objectif : nouveaux outils en cours d'élaboration – taux d'achèvement de		Entièrement atteinte : le nouveau portail de gestion des mesures d'urgence a été conçu pour fournir rapidement des renseignements exacts sur les situations qui voient le jour. Il sera implanté en 2010-2011.	

²⁸ Le Rapport ministériel sur le rendement de 2008-2009 du Ministère avait indiqué un total différent pour le nombre d'appels reçus au cours de cette année par le Centre des opérations d'urgence. Un examen ultérieur a permis de constater qu'il s'agissait d'une erreur. Le chiffre indiqué ici est exact.

Description : cette activité de programme vise à gérer et à fournir des services et des avis consulaires aux Canadiens. Ce travail est effectué par des agents et des représentants consulaires au Canada et dans les missions à l'étranger, et par le biais du site Web Voyage.gc.ca²⁶. Les principaux groupes visés sont les Canadiens qui vivent à l'extérieur du pays et les Canadiens qui comptent voyager ou vivre à l'étranger.

Le terme « consulaire » s'applique aux services qu'un pays fournit à ses ressortissants à l'étranger. Ces services sont clairement prévus par la Convention de Vienne sur les relations consulaires de 1963 dont le Canada est signataire.

Les Canadiens à l'étranger peuvent obtenir une assistance consulaire dans plus de 260 points de service consulaire dans 150 pays, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Plus de 500 membres du personnel consulaire des missions à l'étranger et de l'administration centrale du MAECI aident les Canadiens qui résident au Canada à se préparer à voyager dans d'autres pays et fournissent une assistance aux Canadiens qui résident à l'étranger. Pour assurer les services consulaires, le MAECI reçoit le soutien de Passeport Canada et de plusieurs partenaires fédéraux, notamment Citoyenneté et Immigration Canada, l'Agence des services frontaliers du Canada, le ministère de la Défense nationale et l'Agence de la santé publique du Canada.

Avantages pour les Canadiens : cette activité de programme profite aux Canadiens en assurant une gestion rapide et efficace des interventions du gouvernement du Canada en réponse à des urgences internationales ayant des répercussions sur les Canadiens et leurs intérêts, en offrant rapidement des renseignements pratiques sur les voyages à l'étranger, et en fournissant une aide et des services consulaires dans les situations de détresse à l'étranger.

Activité de programme n° 4 : Affaires consulaires					
Ressources financières 2009-2010 (en millions de dollars)					
54,5	61,5	55,4	536	508	(28)
Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	Ressources prévues	Ressources réelles	Ecart
Résultats attendus					
Indicateurs et objectifs en matière de rendement					
Les Canadiens sont mieux informés et bien préparés afin de voyager de façon sûre et responsable.					
A la suite d'un changement dans la politique du gouvernement au regard de la recherche sur l'opinion publique, l'indicateur retenu antérieurement (c'est-à-dire le pourcentage de voyageurs interrogés qui citent [sans qu'on leur mentionne le choix] les outils de communication consulaires comme source d'information sur la sécurité concernant les nouvelles destinations) n'a pu être utilisé.					
Pourcentage de clients se déclarant satisfaits des services consulaires reçus à l'étranger. Objectif : 65 p. 100.					
En 2009-2010, le MAECI a traité plus de 4 600 dossiers liés à des Canadiens dans des situations de détresse alors qu'ils se trouvaient à l'extérieur du pays. De plus, quelque 8 000 autres Canadiens ont obtenu de l'aide lors d'une situation d'urgence ou de crise à l'étranger (p. ex. les tremblements de terre à Haïti et au Chili).					
Les Canadiens reçoivent une aide statistisante à l'étranger.					
A la suite d'un changement dans la politique du gouvernement au regard de la recherche sur l'opinion publique, l'indicateur retenu antérieurement (c'est-à-dire le pourcentage de voyageurs sondés et ayant indiqué qu'ils communiqueraient avec une mission s'ils se retrouvaient en difficulté dans un autre pays) n'a pu être utilisé. Objectif : 75 p. 100.					

Analyse du rendement : en ce qui a trait à l'obtention du premier résultat attendu (« Les Canadiens sont mieux informés et bien préparés afin de voyager de façon sûre et responsable »), le personnel des services consulaires et celui des communications du MAECI ont collaboré à la production de conseils et d'avertissements aux voyageurs canadiens, y compris un résumé en ligne des incidents consulaires en 2008²⁷ pour améliorer la sensibilisation générale aux services consulaires. Tout au long de 2009-2010, le MAECI a diffusé dans le Web des renseignements sur les situations d'urgence à l'étranger et, le cas échéant des mises à jour quotidiennes, afin de mettre en relief les

²⁶ www.voyage.gc.ca/index-fra.asp
²⁷ www.voyage.gc.ca/statistiques/rapport-08-rapport-fra.asp

Consolider les modèles d'acquisition de la clientèle de connaissances et d'habiletés nécessaires à la prestation de services à valeur ajoutée grâce à l'élaboration d'un programme de formation sur l'acquisition de clients.	Changement dans le niveau de connaissances et d'habiletés nécessaires à la prestation de services à valeur ajoutée grâce à l'élaboration d'un programme de formation sur l'acquisition de clients.	3 770 étaient nouveaux.
	Entièrement atteinte : des cours en ligne et en classe ont été élaborés et une formation pilote a été donnée au bureau régional de Toronto. Au nombre des 13 252 clients qui ont reçu des services du SDC, 3 770 étaient nouveaux.	Entièrement atteinte : le SDC est maintenant capable d'assurer le suivi de tous les services donnés aux clients dans tous les secteurs d'activités, ce qui permet d'obtenir une ventilation par genre de service (tels que commerce, innovation, investissement, investissement direct canadien à l'étranger, investissement étranger direct et chaînes de valeur mondiales).
Mise en œuvre d'indicateurs de rendement	Entièrement atteinte : des indicateurs de rendement ont été ajoutés aux ententes de gestion du rendement et une série de webinaires a été donnée afin de faire connaître au personnel dans les bureaux au Canada et à l'étranger le Modèle axé sur le commerce d'intégration du Ministère; 634 employés ont participé à ces webinaires.	de rendement et communication du Modèle axé sur le commerce d'intégration au personnel partout dans le monde.

Leçons apprises : le SDC a commencé à aborder les problèmes touchant la prestation de services et relevés lors du vaste sondage mené auprès de la clientèle en 2009. Il est donné comme objectif de releasser le taux global de satisfaction de 5 p. 100 au cours des deux prochains exercices. Les commentaires formulés par la clientèle ont servi à élaborer une initiative visant l'amélioration du service, qui comporte des mises à jour au programme de formation, une meilleure collaboration grâce aux technologies des communications utilisant les réseaux, et des améliorations aux outils et aux systèmes mis à la disposition de tout le personnel du secteur commercial.

Afin d'assurer avec plus de précision le suivi de la satisfaction de la clientèle, le SDC a mis au point un sondage permanent, dans le cadre duquel les clients sont invités à transmettre leurs commentaires dans les 60 jours qui suivent l'obtention d'un service.

Le Modèle axé sur le commerce d'intégration (MCI), mis en œuvre dans le cadre du processus de transformation du Ministère, a guidé le MAECI dans l'harmonisation de sa culture organisationnelle avec les besoins des entreprises canadiennes présentes à l'étranger dans le contexte d'une économie mondiale de plus en plus concurrentielle et intégrée. Le Modèle a pour objectif de mettre à profit la valeur combinée du vaste réseau du SDC au bénéfice des clients. Les exemples de réussites et les commentaires positifs des clients, dont fait état le sondage auprès de la clientèle, laissent voir que le MCI a atteint cet objectif, même si des améliorations sont actuellement apportées pour que les principes du MCI se fassent sentir dans l'ensemble de l'organisation.

On a élaboré les pratiques structurées pour quatre secteurs prioritaires (aérospatiale, technologies propres, technologies de l'information et des communications et infrastructures) en tablant sur le succès du projet pilote dans le cadre duquel la pratique structurée pour les sciences de la vie a été élaborée. Deux nouvelles pratiques virtuelles (construction automobile de pointe et industrie vinicole) ont été élaborées en misant sur l'expérience acquise dans le cadre du détachement (colocalisation) d'un délégué commercial auprès de l'Association canadienne du capital de risque; par la suite, des stratégies sectorielles correspondantes ont été élaborées. Par ailleurs, le MAECI a mis à contribution des pistes de l'industrie sur les pratiques mondiales afin d'offrir des conseils sur les pratiques sectorielles et de fournir des connaissances approfondies sur les secteurs et ainsi, renforcer sa capacité à élaborer, évaluer et mettre en œuvre des stratégies d'intégration mondiales. Des conseils consultatifs chargés des quatre pratiques structurées visant les secteurs prioritaires et des deux pratiques virtuelles ont été mis sur pied : composés d'intervenants des secteurs public et privé, ils formulent, de façon continue, des conseils stratégiques et confirment les résultats des pratiques.

À la suite des activités dans le cadre des Jeux d'hiver de 2010, le Ministère a conclu que les campagnes visant à attirer l'investissement étranger direct réalisées lors d'importants événements internationaux sont efficaces et que le fait d'approcher directement les investisseurs est une bonne pratique pour susciter l'intérêt quant à l'investissement au Canada. À ce sujet, le ministre du Commerce international a déclaré aux médias que les possibilités que présentent les Jeux olympiques ont été sous-estimées et que la campagne de promotion aurait pu être encore plus importante.

<p>Mettre à profit les Jeux d'hiver de 2010 à Vancouver comme un événement majeur au cours d'hiver de 2010 à</p> <p>duquel lancer une campagne de visibilité mondiale pour promouvoir le Canada de façon à compléter les services de facilitation offerts par le Ministère aux investisseurs étrangers, à faire connaître les points forts du pays et à le présenter comme une destination privilégiée pour l'investissement, dans le cadre d'événements avant les Jeux (comme un programme de visites pour les investisseurs se déroulant en Colombie-Britannique et dans les principales ambassades canadiennes un peu partout dans le monde) ainsi que d'un programme pour le personnel pour les visiteurs importants au moment des Jeux destiné à des chers d'entreprises choisies en vue d'accroître le niveau d'intérêt des investisseurs à l'égard du Canada.</p>	<p>Nombre d'investisseurs étrangers et d'entreprises canadiennes touchées lors d'activités de sensibilisation interentreprises. Objectif : 45 dirigeants à la Journée 100 participants à la Journée 100 pour les dirigeants étrangers et investisseurs étrangers et importants dirigeants et gouvernements et entreprises canadiennes.</p>	<p>Dépassée : les activités ont mobilisé 115 investisseurs étrangers événements, des cadres supérieurs d'entreprises multinationales et des hauts fonctionnaires. La publicité dans le <i>Financial Times</i> a joint 462 000 lecteurs de haut niveau aux États-Unis et des bannières publicitaires dans le site FT.com ont été vues à plus de 2,5 millions d'occasions.</p> <p>Plus de 100 représentants et entreprises de l'étranger ont entendu des témoignages et reçu des documents promotionnels.</p> <p>33 cadres supérieurs internationaux ont participé au programme des dirigeants d'entreprises.</p> <p>Le ministre du Commerce a tenu 18 rencontres individuelles avec des investisseurs éventuels.</p>	<p>Dépassée : tous les partenaires provinciaux et territoriaux dans la promotion de l'investissement ont été joints : 47 dignitaires et responsables ont participé aux activités, dont trois ministres fédéraux, le premier ministre de la Colombie-Britannique, l'ambassadeur des États-Unis, huit ministres provinciaux, des sous-ministres et d'autres cadres supérieurs.</p>	<p>Nombre de pratiques structurées établies à l'administration centrale et de pratiques virtuelles partagées avec d'importantes associations nationales d'entreprises. Objectif : quatre pratiques structurées et deux pratiques virtuelles.</p>	<p>Entièrement atteinte : quatre pratiques structurées et deux pratiques virtuelles ont été établies, à cela s'ajoutent l'engagement sur les pistes au regard des pratiques internationales et la mise sur pied de conseils consultatifs.</p>	<p>Nombre de stratégies mondiales visant le commerce d'intégration. Objectif : six stratégies sectorielles et sous-sectorielles élaborées en collaboration avec des partenaires du secteur privé.</p>	<p>Passablement atteinte : des stratégies mondiales visant le commerce d'intégration ont été élaborées pour sept secteurs prioritaires en collaboration avec des conseils consultatifs du secteur privé.</p>	<p>Nombre de clients, de demandes de service, de visites de nature commerciale.</p> <p>Passablement atteinte : le SDC a fourni 6 858 services à des clients canadiens (une augmentation de 24 p. 100) et mis au point et animé une série de 15 webinaires sur l'exportation aux États-Unis, décrivant à la clientèle canadienne les modalités à cet égard et soulignant les débouchés dans certains secteurs prioritaires.</p>	<p>Offrir une activité commerciale ciblée en Amérique du Nord grâce au Programme de la plateforme nord-américaine et à Exportations É.-U.</p>
--	--	--	---	--	--	---	--	---	---

Enfin, plusieurs améliorations technologiques ont été apportées afin de répondre aux besoins de la clientèle. Par exemple, il est maintenant possible d'obtenir de l'information sur le commerce international provenant de plus de 30 organismes fédéraux dans un seul portail, lequel présente également des renseignements sur des programmes de contribution, des chaînes de valeur mondiales et des webinaires.

Investissement, innovation et secteurs : en 2009-2010, le MAECI a agilité 258 investisseurs étrangers éventuels vers ses partenaires nationaux – essentiellement les provinces, les territoires et les municipalités – et collaboré à l'organisation de 155 visites au Canada d'entreprises en prospection. Le réseau du Ministère pour l'investissement a travaillé à la réalisation de 106 investissements étrangers dans des projets nouveaux et d'expansion au Canada, comparativement à 97 investissements étrangers déclarés au précédent exercice, et ce, en dépit d'une baisse de 10 p. 100 des investissements à l'échelle mondiale en 2009.

En 2009-2010, les activités visant l'établissement de partenariats internationaux en science et technologie ont donné lieu à six nouvelles initiatives en R-D avec la Chine, ayant une valeur totale de 6,9 millions de dollars, quatre nouvelles initiatives en R-D avec l'Inde, pour une valeur de 6,7 millions de dollars, et le lancement en juillet 2009 d'un programme trilatéral regroupant le Canada, la Chine et Israël pour la R-D en collaboration afin de mettre au point de nouvelles technologies pour l'agriculture et des domaines connexes. Par ailleurs, trois appels de propositions au Canada et au Brésil ont été émis afin de stimuler les partenariats en nouvelles technologies pour la recherche, le développement et la commercialisation en collaboration : ils ont permis l'essor de trois partenariats intégraux en R-D et trois activités distinctes de développement de partenariat, qui mèneront à une collaboration éventuelle entre des entreprises brésiliennes et canadiennes de R-D. De plus, le MAECI a offert un soutien administratif au Partenariat stratégique Canada-Californie axé sur l'innovation. En février 2010, le Partenariat a dévoilé 15 projets faisant suite à son premier appel de contribution. Par ailleurs, le *Budget* de 2010 a annoncé le renouvellement du Programme de partenariats internationaux en science et technologie.

La mise en œuvre de la stratégie sur la responsabilité sociale des entreprises (RSE) pour les sociétés extractives canadiennes présentes à l'étranger s'est accélérée en 2009-2010. Le 2 octobre 2009, on a nommé le premier conseiller en RSE, qui examine de façon impartiale les demandes informelles de médiation et d'établissement des faits. Puis, le Centre d'excellence indépendant de la RSE, qui élaborera et diffusera les pratiques exemplaires en RSE, a été inauguré officiellement.

Le Ministère a continué de faire la promotion de l'utilisation de la porte de l'Asie-Pacifique du Canada auprès des plus grands expéditeurs mondiaux. Au nombre des activités de promotion, mentionnons : trois tournées de présentation entre entreprises; présence à quatre événements internationaux sur les transports et la logistique; achat d'espaces publicitaires dans 15 publications internationales sur les transports et la logistique; et sept visites au Canada de missions composées de représentants des médias, qui ont mené à la publication d'articles dans 158 publications. Bien qu'un lien direct soit impossible à établir, la part de marché du Canada dans le trafic de conteneurs de la côte Ouest de l'Amérique du Nord est passée de 8,5 p. 100 en 2006 à 11 p. 100 en 2009, soit une augmentation de 29 p. 100.

Licences d'exportation et d'importation : le Ministère a continué d'élaborer des politiques en matière de contrôle à l'exportation et à l'importation et de gérer des contingents et des licences en vertu de la *Loi sur les licences d'exportation et d'importation* afin de protéger les intérêts économiques du Canada et les intérêts stratégiques de ses alliés. Au cours du dernier exercice, environ 494 000 licences d'exportation et d'importation, dont 12 000 pour des produits stratégiques, ont été émises à des entreprises canadiennes.

Faits saillants du rendement

2010	Extraits du RPP de 2009- Indicateurs et objectifs en matière de rendement	Etat et sommaire du rendement
Réaliser un plan de mise à niveau des deux applications commerciales fonctionnant dans le Web qui traitent les demandes de permis d'exportation et d'importation des clients et soutiennent les activités de gestion par contingents (Système des contrôles à l'exportation et à l'importation et Système des contrôles des exportations en direct); obtenir l'approbation et le financement pour mettre en œuvre ce plan en 2009-2010 et 2010-2011.	Atteint	Achèvement et mise en œuvre d'un plan de mise à niveau des applications commerciales. L'importation et le Système des contrôles à l'exportation et à l'importation ont été élaborés et sa mise en œuvre a commencé, y compris l'étude de possibles sources de financement pour le remplacement de ces applications commerciales fonctionnant dans le Web.

L'investissement étranger direct (IED) dans des secteurs proactifs et en provenance des principaux marchés auxquels contribue le MAECI a augmenté en nombre et en valeur.	Dans l'ensemble, le Ministère fournit des services de commerce international de grande qualité aux investisseurs et aux importateurs, aux investisseurs et aux innovateurs canadiens.
Nombre et valeur des IED réalisés dans les secteurs proactifs et en provenance des principaux marchés auxquels a contribué le MAECI. Nombre : 148, revu à 98 afin de s'occuper exclusivement d'investissements dans des projets nouveaux et d'expansion (ce qui exclut les fusions, les acquisitions et autres types d'investissement).	Pourcentage de clients ayant répondu de façon satisfaisante en ce qui a trait à la qualité des services fournis par le Ministère. Objectif : le niveau de référence pour le SDC est 76 p. 100, établi en 2004. Objectif pour 2009-2010 : 80 p. 100. Objectif : contrôles à l'exportation et à l'importation – obtenir l'information sur le niveau de référence.
Entièrement atteinte : malgré une diminution de 10 p. 100 du nombre de projets visant l'IED à l'échelle mondiale en 2009, le MAECI a contribué à 106 projets relatifs aux investissements dans des projets nouveaux et d'expansion, soit neuf projets de plus que l'année précédente.	La Direction générale des contrôles à l'exportation et à l'importation a obtenu, des responsables de l'opinion publique au sein du Ministère, la permission de mener un sondage auprès des intervenants et a, par la suite, entrepris d'œuvrer à sa réalisation.

Analyse du rendement : cette activité de programme, qui contribue au troisième résultat stratégique (Commerce international) du Ministère comprend trois éléments (inscrits en caractères italiques ci-dessous).

Réseau des services commerciaux internationaux : la demande pour les services du SDC a augmenté au cours de l'exercice 2009-2010. Le nombre total d'opérations de services a augmenté de 14 p. 100 par rapport à l'exercice précédent et 13 252 clients canadiens ont été servis, soit une augmentation de 11 p. 100. L'intensification de la présence du SDC au pays, à la suite de l'ajout de six bureaux satellites et de 28 postes, a joué un grand rôle dans la capacité organisationnelle. Les bureaux régionaux ont gagné 1 676 nouveaux clients pour le SDC, soit une augmentation de 46 p. 100 par rapport à l'exercice précédent; en outre, on a présenté des occasions d'affaires à l'étranger à 770 clients de plus.

Selon une étude réalisée par le Bureau de l'économiste en chef du MAECI, en collaboration avec le professeur Johannes Van Biesebroeck de l'Université de Toronto, les entreprises exportatrices ayant obtenu des services du SDC ont eu plus de succès comparativement à des exportateurs semblables ayant agi seuls. Selon les conclusions tirées, la valeur moyenne des exportations des exportateurs ayant bénéficié de l'aide du SDC était supérieure de 18 p. 100 à celle des non-clients du SDC et les exportateurs clients du SDC ont exporté dans un tiers de marchés d'outre-mer de plus. Cette étude plurianuelle sur le commerce des produits démontre que chaque dollar investi dans le SDC entraîne une augmentation des exportations de 27 \$.

Le SDC a préparé 230 études de marché afin de fournir aux entreprises canadiennes une information à jour au sujet des occasions d'affaires sur les marchés internationaux. De plus, il tient à jour un répertoire en ligne de 485 études de marché, qui deviennent des débouchés dans les différents secteurs sur d'importants marchés à l'étranger. Ces documents ont été téléchargés à 50 000 reprises environ et ce service s'est enrichi de plus de 4 500 nouveaux abonnements au cours de l'exercice.

En 2009-2010, le Ministère a organisé trois missions commerciales dirigées par le ministre et accompagnées par des délégations commerciales canadiennes. Ces missions se sont rendues à Beijing, à Shenyang, à Chengdu et à Shanghai, en Chine; à Moscou et à Sochi, en Russie; ainsi qu'à Bangkok, en Thaïlande. Ces destinations ont été choisies en fonction des marchés et des secteurs prioritaires.

Dans le cadre de ses efforts visant à intégrer secteurs d'activités et prestation de services, le SDC a élaboré un éventail de produits – notamment un guide à l'intention de la petite et moyenne entreprises, un portail spécialisé à même le site Web du Ministère et 50 rapports sur des entreprises multinationales – afin d'aider les entreprises à vendre leurs produits dans des chaînes de valeur mondiales. En outre, le Ministère a continué de favoriser les activités d'entreprises canadiennes souhaitant poursuivre leur expansion outre-mer au moyen d'investissements. Le SDC a produit des guides sur l'investissement en Chine, en Argentine et en Turquie et deux guides au sujet des Philippines (un guide traitant de l'investissement et la section sur l'investissement d'un guide sur la science et la technologie).

2.2 Résultat stratégique n° 2 : Les services internationaux destinés aux Canadiens

Description : le résultat stratégique n° 2 vise à s'assurer que les Canadiens sont satisfaits des services commerciaux, consulaires et de passeport qu'ils reçoivent. Trois activités de programme appuient ce résultat stratégique : Commerce international, Affaires consulaires et Passeport Canada.

2.2.1 Activité de programme n° 3 : Commerce international

Description : cette activité de programme vise à étendre la participation des entreprises canadiennes sur les marchés mondiaux et à intensifier leurs relations avec des partenaires commerciaux internationaux, tout en faisant la promotion du Canada en tant qu'endroit et partenaire concurrentiels pour l'investissement, l'innovation et la production à valeur ajoutée.

Avantages pour les Canadiens : la prospérité économique des Canadiens s'accroît grâce à une plus grande participation et un meilleur accès à l'activité commerciale internationale et à une plus grande marchandises, en 2009, ont atteint environ 369,5 milliards de dollars, tandis que la valeur de l'exportation des services s'est établie à 67,1 milliards de dollars. Il existe des occasions pour faire augmenter ces chiffres, particulièrement sur des marchés émergents tels que le Brésil, la Russie, l'Inde et la Chine, et les exportations auront un rôle important à jouer dans la reprise du Canada à la suite de la crise financière mondiale. Les services fournis par les délégués commerciaux du Canada jouent un rôle fondamental pour ce qui est d'aider les Canadiens à réduire les risques au minimum et à atteindre leurs objectifs internationaux. Les Canadiens profitent des activités du volet Commerce international du MAECI de la façon suivante :

- la détermination et la communication d'occasions d'affaires permettent aux entreprises canadiennes de mieux réussir sur les marchés internationaux et aux principaux secteurs d'affaires canadiens d'être plus concurrentiels;
- la promotion de l'investissement étranger procure des capitaux, des emplois et de nouvelles technologies au Canada;
- la promotion de l'utilisation de la porte de l'Asie-Pacifique du Canada auprès des plus grands expéditeurs mondiaux contribue à établir le Canada comme un chef de file dans le mouvement des biens, des services et des personnes entre l'Asie et l'Amérique du Nord, attire des investissements étrangers et crée des liens commerciaux plus étroits au sein même de l'Amérique du Nord et de l'Asie;
- l'élaboration de politiques de contrôle à l'exportation et à l'importation et la gestion des contingents et des licences protègent les intérêts économiques du Canada ainsi que les intérêts stratégiques du pays et de ses alliés.

Activité de programme n° 3 : Commerce international					
Ressources financières 2009-2010					
(en millions de dollars)					
Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	Ressources prévues	Ressources réelles	Ecart
207,8	225,8	232,3	1 433	1 334	(99)
Composante MAECI					
207,8	225,8	232,3	1 433	1 334	(99)
Composante EDC					
(119,8)	19 414,9	11 078,0	-	-	-
Total – Commerce international					
88,3	19 640,7	11 310,3	1 433	1 334	(99)
Résultats attendus					
Indicateurs et objectifs en matière de rendement					
Etat et sommaire du rendement					
Les activités de commerce international des entreprises canadiennes clientes, notamment l'exportation, l'investissement direct à l'étranger et la commercialisation des technologies, sont en hausse.					
Nombre d'accords dans les domaines de l'exportation, de l'investissement direct à l'étranger et de la commercialisation des technologies signés par les entreprises canadiennes clientes.					
En 2009-2010, le programme Visée mondiale en innovation a reçu 143 demandes et a approuvé 68 projets, pour une valeur de 793 628 \$.					

L'action du Canada à la suite du tremblement de terre en Haïti a montré la nécessité de trouver une solution rapide pour satisfaire les besoins en cas d'augmentation importante et soudaine de la demande et pour procéder à un déploiement rapide lors de crises internationales.

La promotion des intérêts du Canada aux États-Unis à l'égard des dispositions « Buy American » a été particulièrement complexe au moment du ralentissement économique en raison des préoccupations aux États-Unis touchant la protection des emplois américains. Cette expérience a montré qu'il fallait veiller à ce que les décideurs américains comprennent que huit millions d'emplois dans leur pays sont tributaires du Canada et que les mesures faisant obstacle au commerce ont des conséquences des deux côtés de la frontière.

La demande accrue liée aux négociations commerciales et au règlement des différends a donné lieu à une approche des activités plus efficiente sur le plan des ressources, avec notamment des délégations plus petites dans les négociations commerciales à l'étranger, une plus large utilisation de la vidéoconférence et d'autres technologies, et le transfert des fonctions de l'administration centrale vers le personnel des missions à l'étranger.

Léçons apprises : la poursuite des initiatives de diplomatie ouverte à l'appui des priorités du Canada est essentielle, compte tenu de l'évolution rapide de la situation sur la scène politique et au chapitre de la sécurité, ainsi qu'en raison de l'apparition constante de nouveaux acteurs. Sur le plan national, la consultation pangouvernementale est indispensable à l'élaboration des politiques.

<p>travailler ou d'étudier à l'étranger afin d'acquérir une expérience internationale.</p> <p>Augmentation, en pourcentage, du nombre de participants à l'expérience internationale Canada (EIC).</p> <p>En tout, 60 375 exemplaires de la publication <i>Travailler à l'étranger – Comment y voir clair</i> ont été distribués.</p>	<p>Élargir les programmes d'éducation internationale et pour les jeunes afin de faire progresser les priorités bilatérales de façon plus efficace et plus efficiente, notamment en contribuant à la compétitivité économique du Canada et à la promotion de la démocratie, de la primauté du droit et des droits de la personne.</p>	<p>Gérer efficacement les politiques et les initiatives de diplomatie ouverte touchant les affaires internationales.</p>	<p>Nombre d'activités de diplomatie ouverte.</p> <p>Atteinte en grande partie : a organisé 87 initiatives de diplomatie ouverte dans le monde entier en 2009-2010 : 43 en Europe (49 p. 100), 20 aux États-Unis (23 p. 100), 20 en Asie-Pacifique (23 p. 100) et quatre au Moyen-Orient (5 p. 100).</p> <p>Le Colloque Canada-Royaume-Uni de 2009 a répondu aux attentes. Cette activité interdisciplinaire a donné aux décideurs une tribune qui leur a permis d'examiner les possibilités d'action en réponse à la crise financière internationale.</p> <p>A élargi l'activité de défense des intérêts en Inde et poursuivi l'élaboration d'initiatives à Beijing afin de défendre la politique étrangère du Canada dans les régions prioritaires, y compris sur les questions touchant les droits de la personne, l'Arctique et la santé.</p>
<p>nombre d'exemplaires de <i>Travailler à l'étranger – Comment y voir clair</i> distribués.</p> <p>Augmentation, en pourcentage, du nombre de participants à l'expérience internationale Canada (EIC).</p> <p>En tout, 72 628, soit une augmentation de 12 p. 100 par rapport à 2008.</p>	<p>Élargir l'expérience internationale Canada (anciennement Programmes internationaux pour les jeunes) en signant quatre nouvelles ententes bilatérales sur la mobilité des jeunes; des négociations avec trois pays en sont à l'étape finale et 10 autres pays ont été définis comme prioritaires pour les négociations l'an prochain.</p> <p>A lancé le Programme des futurs leaders dans les Amériques, qui a créé 293 (objectif : 250) autres possibilités visant les futurs leaders dans les Amériques au moyen d'accords institutionnels et de bourses.</p>	<p>Atteinte en grande partie : a organisé 87 initiatives de diplomatie ouverte dans le monde entier en 2009-2010 : 43 en Europe (49 p. 100), 20 aux États-Unis (23 p. 100), 20 en Asie-Pacifique (23 p. 100) et quatre au Moyen-Orient (5 p. 100).</p> <p>Le Colloque Canada-Royaume-Uni de 2009 a répondu aux attentes. Cette activité interdisciplinaire a donné aux décideurs une tribune qui leur a permis d'examiner les possibilités d'action en réponse à la crise financière internationale.</p> <p>A élargi l'activité de défense des intérêts en Inde et poursuivi l'élaboration d'initiatives à Beijing afin de défendre la politique étrangère du Canada dans les régions prioritaires, y compris sur les questions touchant les droits de la personne, l'Arctique et la santé.</p>	<p>Le Colloque Canada-Royaume-Uni de 2009 a répondu aux attentes. Cette activité interdisciplinaire a donné aux décideurs une tribune qui leur a permis d'examiner les possibilités d'action en réponse à la crise financière internationale.</p> <p>A élargi l'activité de défense des intérêts en Inde et poursuivi l'élaboration d'initiatives à Beijing afin de défendre la politique étrangère du Canada dans les régions prioritaires, y compris sur les questions touchant les droits de la personne, l'Arctique et la santé.</p>

d'intérêt prioritaire pour le gouvernement du Canada, notamment les Amériques, l'Afghanistan et l'Asie du Sud, l'Afrique du Nord et la Corne de l'Afrique.	Assurer la prestation des programmes visant à renforcer les capacités de lutte contre la criminalité par l'intermédiaire de groupes tels que l'Office des Nations Unies contre la drogue et le crime et la Commission interaméricaine de lutte contre l'abus des drogues de l'Organisation des Etats américains afin d'améliorer l'action internationale concernant les problèmes touchant la criminalité et la drogue, en mettant un accent particulier sur l'Afghanistan et les Amériques.	Nombre d'experts formés dans les pays en développement à la lutte contre la traite de personnes et le trafic de stupéfiants, la corruption et d'autres menaces liées à la criminalité internationale. Du travail financé exclusivement par le Programme visant à renforcer les capacités de lutte contre la criminalité a permis de saisir au Panama pour plus de 15 millions de dollars de cocaïne; d'autres projets ont appuyé l'action menée par le Canada contre la traite de personnes dans les Amériques et contribué à la formation de la police et à la réforme de la justice pénale au Mexique.	Atteinte en grande partie : une aide de plus de 7 millions de dollars a augmenté la capacité des Etats des Amériques à lutter contre la criminalité transnationale dans les domaines des drogues illicites, du blanchiment d'argent et des produits de la criminalité, de la traite de personnes et du trafic de migrants, de la corruption, de la réforme du secteur de la sécurité et de la prévention de la criminalité.	Atteinte en grande partie : un vaste programme d'information à l'échelle du Canada à l'intention de divers groupes – intervenants, universitaires, fonctionnaires, façonneurs d'opinion et Canadiens – a permis de sensibiliser ces divers groupes à l'engagement du Canada en Afghanistan. Les activités et programmes d'information importants destinés aux chefs de mission (CDM), aux anciens CDM, au représentant du Canada à Kandahar, aux directeurs de scrutin principaux et aux représentants ont donné lieu à plus de 70 interventions au Canada. Plus de 8 000 fonctionnaires régionaux et de la région de la capitale nationale ont été joints et 20 000 documents ont été distribués. A tenu des consultations régulières avec les provinces et les territoires sur l'intervention du Canada lors de catastrophes naturelles, comme les tremblements de terre en Haïti et au Chili. A mené une campagne de sensibilisation qui a renforcé le soutien à la politique du Canada pour les Amériques (d'après une recherche sur l'opinion publique) et entraîné la production d'articles et de reportages favorables à l'engagement du Canada dans les Amériques, dans le contexte du 20 ^e anniversaire de l'accession du Canada à l'OEA.	Participation plus grande des provinces et des territoires sur les questions commerciales grâce au forum C-Commerce et à d'autres mécanismes de consultation. Entre autres, les provinces et les territoires ont participé, d'une manière sans précédent, aux négociations en vue d'un accord économique et commercial global avec l'UE et de la conclusion de l'Accord sur les marchés publics entre le Canada et les Etats-Unis.	Entièrement atteinte : grâce à la mission de collaboration au Programme des futurs leaders dans les Amériques de	Nombre de nouveaux accords institutionnels.	Offrir aux Canadiens des occasions de

Soutenir activement la candidature du Canada au sein du Conseil de sécurité de l'ONU en 2011-2012 et faire progresser les objectifs du Canada au sein des organisations multilatérales, notamment la promotion de la démocratie, des droits de la personne, la primauté du droit et de la gérance de l'environnement, ainsi que la mobilisation en faveur de la paix et de la sécurité et de la protection des civils en Afghanistan, à Haïti, en Israël, au Soudan et à Gaza, au Moyen-Orient, au Soudan et dans le bassin du Congo/région des Grands Lacs en Afrique.	Soutenir la capacité de l'OTAN, de l'Organisation pour la sécurité et la coopération en Europe, de l'ONU et de ses organisations afin qu'ils puissent intervenir efficacement sur les enjeux importants en matière de sécurité, de défense, de gestion des crises, de non-prolifération et de désarmement. Des négociations multilatérales se poursuivront sur la non-prolifération, le désarmement et les utilisations pacifiques de la technologie nucléaire.	L'Assemblée générale des Nations Unies émet une résolution relative au Traité de non-prolifération de la production de matière fissile.	Entièrement atteinte : a fourni un appui stratégique et financier pour promouvoir l'action humanitaire en faveur de la protection des civils, y compris des personnes déplacées à l'intérieur de leur propre pays et des travailleurs de l'aide, et a soutenu l'examen approfondi des capacités civiles du Département des opérations de maintien de la paix de l'ONU.	Entièrement atteinte : le Sommet Canada-UE, qui s'est tenu à Prague en mai 2009, a marqué le lancement de 2009-2010, deux séries de négociations ont eu lieu et donné une impulsion à la collaboration Canada-UE sur les dossiers
A coordonné la participation du Canada à la réunion des représentants de haut niveau de la Coopération économique Asie-Pacifique (APEC), aux réunions ministérielles, aux réunions des comités et du sous-forum de l'APEC, ainsi qu'au Sommet des dirigeants de l'APEC en novembre 2009 à Singapour. S'est assuré que les plans de travail des regroupements de l'APEC et la déclaration de l'APEC sur l'économie mondiale tiennent compte des principales priorités économiques du Canada et de la communauté internationale.	A obtenu la ratification de l'Accord sur la coopération nucléaire entre le Canada et la Jordanie, l'approbation du Cabinet en regard à un accord semblable avec le Kazakhstan et la conclusion d'un tel accord avec l'Inde.	Ratification, approbation et conclusion d'accords de coopération nucléaire.	A exercé efficacement son influence à la Conférence internationale sur la région des Grands Lacs afin de cibler l'utilisation illégale des ressources naturelles, avec le soutien du FPSM. En 2009, le Canada a accepté d'assumer le rôle de facilitateur principal au sein du Partenariat forestier du bassin du Congo (2010-2012), une tribune internationale visant à soutenir la gestion durable des forêts.	
Amélioration de l'efficacité des opérations de maintien de la paix de l'ONU.	A dirigé la préparation pangouvernementale de la participation du Canada au Sommet sur la sécurité nucléaire d'avril 2010 pour en influencer le résultat afin qu'il concorde avec les intérêts du Canada relatifs à la sécurité et à la non-prolifération, et pour élaborer les réalisations attendues en matière de sécurité nucléaire.	coopération nucléaire.	A obtenu une quatrième série de sanctions du Conseil de sécurité de l'ONU contre le programme nucléaire iranien.	
Rôle de chef de file joué au sein des organisations multilatérales afin de promouvoir la paix et la sécurité au Soudan.	A négocié la Déclaration des ministères des Affaires étrangères du G-8 sur la non-prolifération nucléaire, le désarmement et les utilisations pacifiques de l'énergie nucléaire.	coopération nucléaire.	Le Canada a piloté la résolution de l'Assemblée générale des Nations Unies, laquelle a été adoptée par consensus, et visant le Traité sur l'interdiction de la production de matière fissile.	
Rôle de chef de file joué pour la gérance de l'environnement en Afrique.	A obtenu la ratification de l'Accord sur la coopération nucléaire entre le Canada et la Jordanie, l'approbation du Cabinet en regard à un accord semblable avec le Kazakhstan et la conclusion d'un tel accord avec l'Inde.	coopération nucléaire.	Le Canada a piloté la résolution de l'Assemblée générale des Nations Unies, laquelle a été adoptée par consensus, et visant le Traité sur l'interdiction de la production de matière fissile.	

<p>Afghanistan, au Soudan et en Haïti, ainsi que la coopération entre le Pakistan et l'Afghanistan, et pour intervenir rapidement et efficacement en cas de catastrophe naturelle ou de situation de crise à l'étranger.</p>	<p>Adoption par l'Assemblée générale de l'ONU de la résolution sur les droits de la personne, la primauté du droit et la gérance de l'environnement au moyen d'une approche ciblée dans les pays et les régions prioritaires, au moyen de la diplomatie multilatérale et bilatérale.</p>	<p>Promouvoir la démocratie, les droits de la personne, la primauté du droit et la gérance de l'environnement au moyen d'une approche ciblée dans les pays et les régions prioritaires, au moyen de la diplomatie multilatérale et bilatérale.</p>	<p>coopération relative à la frontière entre l'Afghanistan et le Pakistan. Les sommes destinées à l'Afghanistan (43,4 millions de dollars pour 50 projets), le Soudan (17 millions de dollars pour 35 projets) et Haïti (14,9 millions de dollars pour 22 projets) ont été dépensées malgré les difficultés créées par les menaces contre la sécurité et les effets de la catastrophe; une contribution de 1,9 million de dollars a été faite à la République démocratique du Congo, sans compter un engagement annuel additionnel de 4 millions de dollars au cours des trois prochaines années.</p> <p>En Afghanistan, le FSPM a contribué financièrement à des améliorations de l'infrastructure et à la formation à la prison de Sarpoza à Kandahar, aux salaires de la police nationale afghane et à la construction et à l'aménagement de la faculté de la police frontalière afghane.</p> <p>A coordonné la formation et déployé 170 policiers et huit agents correctionnels canadiens à l'appui des objectifs de sécurité en Afghanistan, au Soudan et en Haïti.</p> <p>Le GTSR a coordonné l'intervention rapide du Canada à la suite de 10 catastrophes naturelles survenues dans 15 pays, notamment des séismes violents à Haïti, au Chili et en Indonésie, et du cyclone Ketsana aux Philippines et au Vietnam, et lors des crises humanitaires au Soudan, en Afghanistan, en République démocratique du Congo et au Sri Lanka.</p>
<p>Promouvoir la démocratie, les droits de la personne, la primauté du droit et la gérance de l'environnement au moyen d'une approche ciblée dans les pays et les régions prioritaires, au moyen de la diplomatie multilatérale et bilatérale.</p>	<p>Adoption par l'Assemblée générale de l'ONU de la résolution sur les droits de la personne en Iran.</p> <p>Adoption des résolutions du Conseil des droits de l'homme sur la violence contre les femmes et la liberté d'expression.</p> <p>Ratification de la Convention sur les droits des personnes handicapées avec le plein appui des provinces et des territoires.</p>	<p>Entièrement atteinte : a piloté avec succès l'adoption de la résolution sur la situation des droits de la personne en Iran au Troisième comité et à l'Assemblée générale de l'ONU, résolution qui a recueilli un nombre sans précédent d'appuis.</p> <p>La Convention sur les droits des personnes handicapées des Nations Unies a été ratifiée avec le plein appui des provinces et des territoires.</p> <p>A contribué à l'adoption, par voie de consensus, de résolutions du Conseil des droits de l'homme sur la violence contre les femmes, à la session de juin 2009, et sur la liberté d'expression lors de la session de septembre 2009.</p> <p>A coordonné les positions du Canada à la réunion des chefs de gouvernement des pays du Commonwealth (RCGC) et a fourni un soutien logistique à Trinité-et-Tobago; a joué un rôle déterminant dans la décision de haut niveau prise par la RCGC sur les changements climatiques.</p> <p>A joué un rôle important afin que les élections au Soudan soient aussi libres et équitables que possible compte tenu du contexte, et a promu le principe d'un référendum crédible en 2010.</p>	<p>Atteinte en grande partie : le financement du GTSR a permis d'établir une mission spéciale de bons offices de l'OEA, laquelle a donné lieu à des processus transfrontaliers destinés à rétablir et à régulariser les relations politiques entre la Colombie et l'Équateur, et de créer une capacité spéciale au sein de l'OEA chargée de fournir un soutien technique spécialisé dans les initiatives de médiation.</p> <p>L'engagement du Canada dans les principales tribunes multilatérales (ONU, OEA, G-8) et auprès de partenaires bilatéraux clés (États-Unis, Mexique, Colombie, Inde, Russie, Chine, UE) a amélioré la compréhension mutuelle des menaces régionales et débouché sur la production de plans d'action conjoints.</p> <p>A promu la paix et la sécurité en consacrant 800 000 dollars aux opérations de maintien de la paix des Nations Unies afin de soutenir le rôle du Canada en Sierra Leone, 1,6 million de</p>

une gouvernance et une souveraineté renforcées.		Contribuer aux objectifs environnementaux du Canada en participant à questions négociées dans l'Accord de Copenhague.	Expression des positions du Canada sur les principales CCNUCC a donné lieu à l'Accord de Copenhague, qui représente un progrès important dans les efforts menés par la communauté internationale pour lutter contre les changements climatiques et tient compte des principales positions du Canada; 135 pays se sont joints à l'Accord, y compris tous les pays de l'Annexe 1 (à l'exception de la Turquie) et tous les principaux pays émetteurs qui sont à la source de 86,3 p. 100 des émissions de gaz à effet de serre dans le monde.	A promu la résolution sur les questions énergétiques et environnementales transfrontalières en rapport avec l'élaboration de mesures législatives et réglementaires aux États-Unis et en Europe sur les carburants non classiques, qui pourraient avoir des effets négatifs sur le pétrole importé provenant des sables bitumineux canadiens.	A codifié des négociations sur les dispositions environnementales des accords parallèles aux ALE, parachevant des accords sur l'environnement parallèles aux accords commerciaux avec la Jordanie et le Panama.	A promu les intérêts environnementaux et commerciaux du Canada dans les négociations en vue de conclure un accord international sur la biodiversité ayant trait à l'accès et au partage des avantages.	Contribuer aux six priorités et projets phares en Afghanistan par une stratégie d'action diplomatique ciblée. Le MAECI est le ministre dirigeant en ce qui concerne la promotion de trois des priorités canadiennes en Afghanistan, c'est-à-dire la primauté du droit, la réconciliation et la gestion améliorée des frontières.	Engagement diplomatique après du gouvernement d'Afghanistan et des alliés et partenaires internationaux. La Conférence de Londres (OTAN), des Nations Unies et de la Mission d'assistance des Nations Unies en Afghanistan, en défendant les priorités du Canada et en assurant un rôle de chef de file à Kandahar. Le Canada a démontré continuellement un rôle de chef de file dans le dossier de l'Afghanistan dans les domaines de la sécurité, de la gouvernance et de la coopération régionale à la Conférence de Londres sur l'Afghanistan, qui s'est tenue le 28 janvier, et il s'est assuré que le communiqué final reflétait ses intérêts.	Le MAECI a dirigé la réunion des ministres des Affaires étrangères du G-8 à Galtneau, où le G-8 a émis une déclaration autonome sur l'Afghanistan. A démontré continuellement un rôle de chef de file dans le dossier de l'Afghanistan et du Pakistan en facilitant le processus de Dubaï comme mécanisme principal de gestion de la frontière entre ces deux pays.	Entièrement atteint : la 15 ^e Conférence des parties à la CCNUCC a donné lieu à l'Accord de Copenhague, qui représente un progrès important dans les efforts menés par la communauté internationale pour lutter contre les changements climatiques et tient compte des principales positions du Canada; 135 pays se sont joints à l'Accord, y compris tous les pays de l'Annexe 1 (à l'exception de la Turquie) et tous les principaux pays émetteurs qui sont à la source de 86,3 p. 100 des émissions de gaz à effet de serre dans le monde.	Entièrement atteint : la 15 ^e Conférence des parties à la CCNUCC a donné lieu à l'Accord de Copenhague, qui représente un progrès important dans les efforts menés par la communauté internationale pour lutter contre les changements climatiques et tient compte des principales positions du Canada; 135 pays se sont joints à l'Accord, y compris tous les pays de l'Annexe 1 (à l'exception de la Turquie) et tous les principaux pays émetteurs qui sont à la source de 86,3 p. 100 des émissions de gaz à effet de serre dans le monde.	Engagement diplomatique après du gouvernement d'Afghanistan et des alliés et partenaires internationaux. La Conférence de Londres (OTAN), des Nations Unies et de la Mission d'assistance des Nations Unies en Afghanistan, en défendant les priorités du Canada et en assurant un rôle de chef de file à Kandahar. Le Canada a démontré continuellement un rôle de chef de file dans le dossier de l'Afghanistan dans les domaines de la sécurité, de la gouvernance et de la coopération régionale à la Conférence de Londres sur l'Afghanistan, qui s'est tenue le 28 janvier, et il s'est assuré que le communiqué final reflétait ses intérêts.	Le MAECI a dirigé la réunion des ministres des Affaires étrangères du G-8 à Galtneau, où le G-8 a émis une déclaration autonome sur l'Afghanistan. A démontré continuellement un rôle de chef de file dans le dossier de l'Afghanistan et du Pakistan en facilitant le processus de Dubaï comme mécanisme principal de gestion de la frontière entre ces deux pays.	Entièrement atteint : la programmation était conforme aux priorités définies par le MAECI et les a appuyées, soit promouvoir la primauté du droit, la bonne gouvernance, la gestion de la frontière et la réconciliation, au regard des objectifs établis.	Conformité de la programmation du GTSR avec les priorités du Ministère et du Gouvernement.	Utiliser le Groupe de travail pour la stabilisation et la reconstruction (GTSR) pour soutenir les priorités du Canada telles que la primauté du droit, la bonne gouvernance et les droits de la personne en cas de catastrophe	Conformité de la programmation du GTSR avec les priorités du Ministère et du Gouvernement.	Utiliser le Groupe de travail pour la stabilisation et la reconstruction (GTSR) pour soutenir les priorités du Canada telles que la primauté du droit, la bonne gouvernance et les droits de la personne en cas de catastrophe
---	--	---	---	---	---	--	--	--	---	---	---	--	---	--	--	--	--	--

A géré avec efficacité la visite du directeur général de l'OMC, Pascal Lamy, en novembre 2009, et la participation du Canada à la réunion des ministres de l'OMC, en décembre 2009.	<p>La réunion des ministres des Affaires étrangères canadienne du G-8 en 2010 en veillant à ce qu'elle tienne compte des priorités du Canada et du G-8; a accueilli la réunion des ministres des Affaires étrangères du G-8 à Gatineau, en mars 2010, qui a abordé la dimension de la sécurité de la présidence canadienne du G-8. La déclaration des dirigeants du G-8 est préparée avant le Sommet du G-8.</p> <p>Engagement des intervenants nationaux et internationaux.</p>	<p>Se préparer à accueillir le Sommet du G-8 de 2010 à Huntsville, en Ontario.</p>	<p>Diriger les efforts déployés par le Canada pour renforcer la compétitivité en Amérique du Nord, en accord du Mexique et des États-Unis et le Mexique, en réactualisant le plan de travail relatif à l'Accord de libre-échange nord-américain (ALENA) qui permettra de supprimer ou de réduire les obstacles aux échanges commerciaux et aux investissements, et en mettant en œuvre des modifications aux règles d'origine de l'ALENA dans le sens de la libéralisation.</p>	<p>Mettre en œuvre une politique étrangère dynamique pour l'Arctique qui permette de réaliser les volets internationaux de la Stratégie pour le Nord du gouvernement, soit la protection de l'environnement, le développement économique et social,</p>	<p>Lancement du centre régional de politiques pour l'Arctique.</p> <p>Possibilités cernées afin de relever la visibilité du Canada sur les enjeux internationaux touchant l'Arctique.</p>	<p>Entièrement atteinte : a défini le programme de la présidence canadienne du G-8 en 2010 en veillant à ce qu'elle tienne compte des priorités du Canada et du G-8; a accueilli la réunion des ministres des Affaires étrangères du G-8 à Gatineau, en mars 2010, qui a abordé la dimension de la sécurité de la présidence canadienne du G-8 sur la sécurité au Sommet de Muskoka.</p> <p>A mené une vaste campagne de défense des intérêts et de diplomatie ouverte à l'intention des universitaires, des entreprises, des syndicats et de la société civile, au pays et à l'étranger, afin de mobiliser les appuis envers les priorités du G-8, notamment l'initiative phare sur la santé des mères et des enfants.</p> <p>En septembre 2009, le premier ministre a annoncé qu'outre le Sommet du G-8, le Canada accueillera le Sommet du G-20 à Toronto en 2010²⁵. Pour le reste de l'année 2009-2010, le MAECI a collaboré avec ses partenaires du G-20 pour établir l'ordre du jour et amorcer les négociations en vue du Sommet de juin 2010 et devant se tenir tout de suite après le Sommet du G-8. De plus, il a mené d'importantes activités de sensibilisation, au pays et à l'étranger, afin d'obtenir des appuis pour les priorités du Canada au Sommet du G-20.</p>	<p>Création d'un groupe de travail spécial mixte.</p> <p>Libéralisation des règles d'origine de l'ALENA.</p> <p>Accord du Mexique et des États-Unis relativement au plan de travail de l'ALENA.</p>	<p>Un plan de travail renouvelé pour l'ALENA portant essentiellement sur la compétitivité, des institutions renforcées, les communications et la transparence, a été lancé en octobre 2009 avec le Mexique et les États-Unis à la réunion de la Commission du libre-échange de l'ALENA composée des ministres du Commerce.</p> <p>A mis en œuvre, en octobre 2009, des modifications destinées à libéraliser les règles d'origine de l'ALENA touchant des échanges commerciaux tripartites de plus de 140 milliards de dollars; a amorcé des discussions trilatérales avec les États-Unis et le Mexique à l'appui d'autres modifications éventuelles de libéralisation des règles.</p>	<p>Entièrement atteinte : a rehaussé la visibilité du Canada sur les enjeux internationaux touchant l'Arctique en accueillant la réunion des ministres des Affaires étrangères des États côtiers de l'Arctique, en mars 2010, où les ministres ont convenu d'une collaboration nouvelle et renforcée sur les principaux nouveaux enjeux importants pour le Canada, en lançant la Stratégie pour le Nord (avec Affaires indiennes et du Nord Canada) et dans le cadre de plusieurs discours de défense et de promotion des intérêts canadiens dans l'Arctique.</p> <p>A lancé le Centre international canadien pour la région de l'Arctique à Oslo afin de contribuer à la promotion des intérêts</p>
---	--	--	---	---	---	--	---	--	--

²⁵ <http://pm.gc.ca/tra/media.asp?id=2849>

<p>collaborer. Quelques 26 projets du FPSM (12,4 millions de dollars ou 106 p. 100 de l'allocation initiale) touchant la formation de l'armée et de la police et le maintien de la paix ont été pleinement mis en œuvre à l'ONU, en Afrique et en Amérique latine.</p>	<p>Influence accrue du Canada auprès d'interlocuteurs clés aux États-Unis.</p>	<p>Mettre au point et soutenir les efforts pangouvernementaux de défense et de promotion des intérêts du Canada afin d'assurer une gestion efficace des relations avec les États-Unis. Cette approche intégrée nécessitera la mise en œuvre d'une stratégie globale pour les relations avec les États-Unis afin d'examiner des questions bilatérales importantes telles que l'économie mondiale, la paix et la sécurité, les relations commerciales, la frontière, l'énergie et les changements climatiques, et d'élaborer des approches communes concernant l'Afghanistan et l'Arctique.</p>
<p>Après des États-Unis en ce qui concerne l'Afghanistan et a appuyé l'action ciblée des États-Unis eu égard à l'Afghanistan et au Pakistan (le Plan Holbrooke) en travaillant au dossier de la frontière entre ces deux pays.</p> <p>S'est engagé avec les États-Unis à l'égard des priorités multilatérales en matière de droits de la personne, d'assistance à la démocratie et de développement (p. ex. la sécurité alimentaire, la santé des mères et des enfants, les initiatives de développement novatrices, un projet de capacité civile axée sur la sécurité), sur la politique afférente au G-8 et au G-20 et l'architecture financière internationale.</p> <p>A renforcé les relations Canada-États-Unis relativement à l'Arctique par des initiatives bilatérales et un engagement visant une « approche commune » à l'échelle internationale.</p> <p>Les États-Unis ont participé activement à la réunion des ministres des Affaires étrangères des États côtiers de l'océan Arctique à Chelsea, au Québec, et accepté ses conclusions sur une série de nouveaux enjeux concernant l'Arctique.</p> <p>En 2009, le Canada et les États-Unis ont convenu d'établir une fondation binationale pour les échanges dans le domaine de l'éducation, procurant un statut permanent au Programme Fulbright Canada-États-Unis.</p> <p>Une campagne efficace de défense des intérêts (plus de 370 visites et activités) menée aux États-Unis a contribué à promouvoir les intérêts canadiens en rapport avec les dispositions « Buy American » des mesures législatives américaines sur la stimulation économique et de négocier la conclusion de l'Accord sur les marchés publics entre le Canada et les États-Unis. D'autres activités efficaces de défense des intérêts ont visé l'Accord sur le bois d'œuvre résineux, les obstacles techniques et les questions sanitaires et phytosanitaires touchant le commerce.</p>	<p>Les intérêts du Canada au sein de l'OMC sont promus efficacement.</p> <p>Les positions de négociation du Canada à l'appui de l'accès aux marchés et des conditions de protection du commerce et des investissements canadiens sont promues par la prestation de conseils et d'activités de défense des intérêts qui sont appropriées.</p>	<p>Faire progresser les intérêts commerciaux du Canada au sein de l'OMC, en s'efforçant de mener à terme le Cycle de Doha et en utilisant efficacement le système multilatéral fondé sur les règles pour gérer les relations commerciales, y compris le mécanisme de règlement des différends de l'OMC.</p>
<p>Entièrement atteinte : a renforcé l'influence du Canada auprès des États-Unis en ce qui concerne l'Afghanistan et a appuyé l'action ciblée des États-Unis eu égard à l'Afghanistan et au Pakistan (le Plan Holbrooke) en travaillant au dossier de la frontière entre ces deux pays.</p> <p>S'est engagé avec les États-Unis à l'égard des priorités multilatérales en matière de droits de la personne, d'assistance à la démocratie et de développement (p. ex. la sécurité alimentaire, la santé des mères et des enfants, les initiatives de développement novatrices, un projet de capacité civile axée sur la sécurité), sur la politique afférente au G-8 et au G-20 et l'architecture financière internationale.</p> <p>A renforcé les relations Canada-États-Unis relativement à l'Arctique par des initiatives bilatérales et un engagement visant une « approche commune » à l'échelle internationale.</p> <p>Les États-Unis ont participé activement à la réunion des ministres des Affaires étrangères des États côtiers de l'océan Arctique à Chelsea, au Québec, et accepté ses conclusions sur une série de nouveaux enjeux concernant l'Arctique.</p> <p>En 2009, le Canada et les États-Unis ont convenu d'établir une fondation binationale pour les échanges dans le domaine de l'éducation, procurant un statut permanent au Programme Fulbright Canada-États-Unis.</p> <p>Une campagne efficace de défense des intérêts (plus de 370 visites et activités) menée aux États-Unis a contribué à promouvoir les intérêts canadiens en rapport avec les dispositions « Buy American » des mesures législatives américaines sur la stimulation économique et de négocier la conclusion de l'Accord sur les marchés publics entre le Canada et les États-Unis. D'autres activités efficaces de défense des intérêts ont visé l'Accord sur le bois d'œuvre résineux, les obstacles techniques et les questions sanitaires et phytosanitaires touchant le commerce.</p> <p>Entièrement atteinte : a utilisé le régime de règlement des différends de l'OMC pour contester des mesures étrangères qui constituent des obstacles aux intérêts canadiens en matière d'exportation (p. ex. les États-Unis, au sujet des mesures sur l'étiquetage indiquant le pays d'origine qui s'appliquent aux exportations de bétail, la République de Corée au sujet des restrictions sur l'exportation de bœuf, et l'Union européenne pour les mesures envisagées en vue d'interdire l'importation de produits dérivés du phoque) et pour défendre les intérêts du Canada dans d'autres litiges (p. ex. intervention de tiers dans un litige portant sur le thon qui oppose les États-Unis au Mexique) ainsi que pour soutenir la résolution sur les obstacles à l'accès aux marchés à l'étranger (p. ex. pour le porc canadien après l'écllosion de la grippe H1N1).</p> <p>A continué à défendre les intérêts du Canada dans les négociations du Cycle de Doha de l'OMC, dans les comités de l'OMC et d'autres processus connexes.</p> <p>Le Canada a appuyé le travail continu de l'OMC pour suivre l'évolution de la situation commerciale. Cette initiative a contribué à inciter les gouvernements à éviter l'adoption de nouvelles mesures protectionnistes dans la foulée du ralentissement économique mondial.</p>	<p>Les intérêts du Canada au sein de l'OMC sont promus efficacement.</p> <p>Les positions de négociation du Canada à l'appui de l'accès aux marchés et des conditions de protection du commerce et des investissements canadiens sont promues par la prestation de conseils et d'activités de défense des intérêts qui sont appropriées.</p>	<p>Faire progresser les intérêts commerciaux du Canada au sein de l'OMC, en s'efforçant de mener à terme le Cycle de Doha et en utilisant efficacement le système multilatéral fondé sur les règles pour gérer les relations commerciales, y compris le mécanisme de règlement des différends de l'OMC.</p>

Faits saillants du rendement		
Extraits du RPP de 2009-2010		
Indicateurs et objectifs en	État et sommaire du rendement	
Mettre en œuvre la Stratégie commerciale mondiale du gouvernement afin de renforcer l'accès du Canada aux marchés mondiaux en ce qui a trait au commerce, aux investissements et à l'innovation en s'efforçant de conclure des accords de libre-échange (ALE), de promotion et de protection de l'investissement étranger (APIE), sur les services aériens ainsi que des accords et des ententes dans le domaine de la science et de la technologie (S et T). Entreprendre des négociations avec l'Union européenne en vue d'un accord économique et commercial global, et poursuivre les négociations avec d'autres partenaires.	Mettre en œuvre la Stratégie commerciale mondiale du gouvernement afin de renforcer l'accès du Canada aux marchés mondiaux en ce qui a trait au commerce, aux investissements et à l'innovation en s'efforçant de conclure des accords de libre-échange (ALE), de promotion et de protection de l'investissement étranger (APIE), sur les services aériens ainsi que des accords et des ententes dans le domaine de la science et de la technologie (S et T). Entreprendre des négociations avec l'Union européenne en vue d'un accord économique et commercial global, et poursuivre les négociations avec d'autres partenaires.	Mettre en œuvre la Stratégie pour les Amériques en se concentrant sur les initiatives particulières de promotion d'une prospérité économique accrue, d'une plus grande sécurité et d'une meilleure gouvernance démocratique, au moyen d'une présence bilatérale et multilatérale renforcée.
Négocier et conclure des accords sur les services MAECI de la Stratégie commerciale mondiale du gouvernement à permis de mettre en œuvre des accords de libre-échange bilatéraux avec l'Islande, le Liechtenstein, la Norvège et la Suisse (l'Association européenne de libre-échange), et le Pérou, et d'agir en vue de concrétiser les accords conclus avec la Colombie, la Jordanie et le Panama. Grâce aux efforts déployés par le MAECI, il a été possible d'amorcer des négociations relatives à un accord économique et commercial global avec l'Union européenne, des pourparlers avec la CARICOM, la République de Corée, les Groupe des quatre de l'Amérique centrale (le Salvador, le Guatemala, le Honduras et le Nicaragua), et la République dominicaine. Des ententes exploratoires ont eu lieu avec le Maroc et la Turquie, et une étude conjointe a été lancée avec l'Inde afin d'explorer les paramètres d'un accord éventuel sur un partenariat économique global à l'occasion de discussions exploratoires.	Des accords sur la promotion et la protection de l'investissement étranger ont été signés avec la Jordanie, la Lettonie, la République tchèque, la Roumanie et la Slovaquie, et des négociations ont été menées à terme avec Bahreïn, la Hongrie, le Koweït et Madagascar. De même, le MAECI a entamé des négociations sur des APIE avec la Chine, l'Inde, l'Indonésie, la Mongolie, la Pologne, la Tanzanie, la Tunisie et le Vietnam. Des accords sur les services aériens ont été signés avec l'Union européenne, l'Afrique du Sud, Cuba, l'Éthiopie, le Japon, le Maroc, le Salvador et la Tunisie. Le Canada a conclu divers accords bilatéraux, notamment un accord de coopération en S et T avec le Brésil, un accord concernant la double imposition avec la Namibie, un accord douanier sur l'assistance mutuelle avec l'Afrique du Sud et un accord actualisé avec la Chine sur le transport maritime; il a conclu des protocoles d'entente sur la formation et la recherche dans le secteur agricole, le commerce des ressources minérales, l'investissement et la technologie.	Établir des centres régionaux de politiques. Promouvoir, conclure et mettre en œuvre des ALE avec des partenaires des Amériques.
Entièrement atteinte : la mise en œuvre continue par le MAECI de la Stratégie commerciale mondiale du gouvernement a permis de mettre en œuvre des accords de libre-échange bilatéraux avec l'Islande, le Liechtenstein, la Norvège et la Suisse (l'Association européenne de libre-échange), et le Pérou, et d'agir en vue de concrétiser les accords conclus avec la Colombie, la Jordanie et le Panama. Grâce aux efforts déployés par le MAECI, il a été possible d'amorcer des négociations relatives à un accord économique et commercial global avec l'Union européenne, des pourparlers avec la CARICOM, la République de Corée, les Groupe des quatre de l'Amérique centrale (le Salvador, le Guatemala, le Honduras et le Nicaragua), et la République dominicaine. A tenu des discussions préliminaires avec le Costa Rica pour évaluer la faisabilité de la modernisation de l'ALE Canada-Costa Rica.	Entièrement atteinte : a créé le Bureau régional pour la sécurité et la démocratie à Panama et l'Unité andine pour la gouvernance démocratique à Lima. A conclu les négociations d'un accord de libre-échange avec le Panama; a soutenu les processus d'examen et d'approbation parlementaires des ALE Canada-Colombie et Canada-Pérou et poursuivi les pourparlers relatifs à un ALE avec les 15 États membres de la CARICOM, le Groupe des quatre de l'Amérique centrale (le Guatemala, le Honduras, le Nicaragua et le Salvador) et la République dominicaine. A tenu des discussions préliminaires avec le Costa Rica pour évaluer la faisabilité de la modernisation de l'ALE Canada-Costa Rica.	Des accords sur les services aériens ont été signés avec Cuba et le Salvador. A fourni une contribution de 42,8 millions de dollars à la programmation du Fonds pour la paix et la sécurité mondiales (FPSM) dans les Amériques, dont 14,9 millions de dollars à Haïti; 5 millions de dollars à la Colombie (p. ex. aide juridique à 500 victimes de conflits, y compris de violence sexuelle) et 1 million de dollars au Guatemala, dont un fonds commun destiné à inciter les organismes de sécurité et de justice à

2012. Toujours aux Nations Unies, le Canada a piloté la résolution de l'Assemblée générale sur la situation des droits de la personne en Iran. Le MAECI a effectué une campagne efficace (plus de 370 visites et activités) aux États-Unis afin de promouvoir les intérêts canadiens compte tenu des dispositions « Buy American » de la *Recovery and Reinvestment Act* des États-Unis. En ce qui concerne la politique du Canada pour l'Arctique, le MAECI a mené des activités de diplomatie ouverte dans les missions à l'étranger et au Centre international canadien pour la région de l'Arctique à Oslo. De plus, il a accueilli une réunion des ministres des Affaires étrangères des États côtiers de l'Arctique, en mars 2010, où les représentants des cinq États côtiers de l'Océan arctique ont échangé sur des dossiers d'intérêt commun tels que la délimitation du plateau continental et les enjeux éventuels au chapitre de la sécurité publique. D'autre part, le Ministère a continué à promouvoir les priorités du Canada en Afghanistan, en préparation de la réunion des ministres des Affaires étrangères du G-8 qui a lancé l'initiative pour la prospérité de la région frontalière entre l'Afghanistan et le Pakistan.

Activités et programmes internationaux : les programmes du MAECI sont des instruments stratégiques d'importance pour faire progresser les priorités et les objectifs stratégiques du Canada et protéger les Canadiens. Cette activité de programme a englobé les initiatives ci-dessous.

- Adhésion du Canada aux organisations internationales : le Canada est un membre qui participe pleinement aux organisations multilatérales les plus importantes et les plus influentes du monde et il est très conscient de la nécessité, pour les Canadiens, d'une citoyenneté mondiale active. Par exemple, le Canada est l'un des sept pays qui contribuent le plus au budget régulier de l'ONU et l'un des 10 pays qui injectent les sommes les plus importantes dans les opérations de maintien de la paix de l'ONU.
- Programmes d'éducation/pour les jeunes : le Canada et les États-Unis ont conclu un accord en vue d'établir une fondation binationale pour les échanges dans le domaine de l'éducation (le Programme Fulbright Canada-États-Unis), de façon à assurer la poursuite d'échanges universitaires bilatéraux de haut niveau. Le Programme Fulbright Canada-États-Unis est appuyé par le MAECI, le Département d'État des États-Unis et plusieurs partenaires publics et privés.
- Groupe de travail pour la stabilisation et la reconstruction (GTSR) : le GTSR a pour objectif d'améliorer la capacité d'intervention du gouvernement du Canada lors de situations de crise internationale. La programmation du GTSR promeut la primauté du droit, la bonne gouvernance, la gestion des frontières et la réconciliation en Afghanistan, au Soudan et en Haïti, grâce à une collaboration étroite avec des partenaires fédéraux et du G-8, des Nations Unies et d'organisations régionales comme l'Union européenne, l'Union africaine et l'OTAN. Le Fonds pour la paix et la sécurité mondiales du GTSR a appuyé plus de 250 projets d'une valeur de plus de 100 millions de dollars dans ces pays.
- Programme de partenariat mondial : le Programme de partenariat mondial, une initiative du G-8, a engagé 1 19,9 millions de dollars pour réduire les menaces associées aux armes de destruction massive et aux matières connexes en Russie et dans les pays de l'ancienne Union soviétique. La collaboration avec d'autres pays domine les États-Unis, le Royaume-Uni et la République de Corée, a débouché sur plusieurs projets réussis et jeté les bases d'une collaboration ultérieure.
- Programme d'aide au renforcement des capacités antiterroristes : une aide de 11 millions de dollars a permis de renforcer la capacité des principaux États, des entités gouvernementales et des organisations internationales bénéficiaires à prévenir les menaces liées au terrorisme et à y répondre, conformément aux obligations et aux normes internationales en matière de lutte contre le terrorisme et de droits de la personne. La programmation a été axée sur les priorités géographiques du Canada et les principaux enjeux de la lutte contre le terrorisme, notamment les questions touchant le transport, la sécurité des frontières et le financement du terrorisme. Comme la lutte antiterroriste nécessite une collaboration et une coordination internationales, le Canada s'efforce de mettre au point des instruments juridiques, des pratiques exemplaires et des normes internationales au sein de divers groupes multilatéraux, dont l'ONU, l'OTAN et l'OECA.
- Programme d'aide au renforcement des capacités de lutte contre la criminalité : une aide de plus de 7 millions de dollars a été consentie afin de renforcer la capacité des États des Amériques à lutter contre la corruption et la criminalité transnationale. Le Canada travaille sur des enjeux nouveaux et transnationaux concernant la criminalité avec un certain nombre de groupes clés, dont l'ONU, l'OECA et le G-8. En outre, des contributions de 15 millions de dollars remises à l'Office des Nations Unies contre la drogue et le crime ont aidé à renforcer sa capacité à remplir avec efficacité son mandat de lutte contre la drogue et la criminalité et à financer ses projets mondiaux, notamment en Afghanistan.
- Programme de coopération pour l'investissement : ce programme vise à encourager et à soutenir un engagement responsable et durable du secteur privé canadien dans les pays en développement en partageant certains coûts de planification ou en accroissant les investissements dans les projets des entreprises privées ou dans les projets d'infrastructures publiques.

La plus récente évaluation fondée sur le Cadre de responsabilisation de gestion du MAECI conclut clairement à la nécessité que le Ministère améliore la qualité des présentations au Conseil du Trésor et la ponctualité de leur production.

2.1.2 Activité de programme n° 2 : Diplomatie et défense des intérêts

Description : cette activité de programme consiste à exercer une influence auprès d'acteurs internationaux pour les amener à s'engager, ainsi qu'à exécuter des programmes et des fonctions diplomatiques sur la scène internationale. Elle permet au Canada de faire valoir ses politiques internationales auprès d'interlocuteurs étrangers, au Canada et à l'extérieur du pays, et ce faisant, de s'acquitter des rôles et des responsabilités prévues par le mandat et les fonctions diplomatiques d'un ministère des affaires étrangères et du commerce international.

Avantages pour les Canadiens : la diplomatie et la défense des intérêts est le mécanisme employé par le Ministère pour représenter les Canadiens sur la scène internationale afin de défendre et de promouvoir les intérêts diplomatiques et économiques du Canada et de faire connaître ses valeurs à l'étranger. L'engagement stratégique des citoyens et d'autres parties intéressées contribue à ce que la politique étrangère soit conforme aux intérêts et aux valeurs des Canadiens.

Activité de programme n° 2 : Diplomatie et défense des intérêts		Ressources financières 2009-2010 (en millions de dollars)		Ressources humaines 2009-2010 (ETP)	
Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	Ressources prévues	Ressources réelles	Écart

991,9	1 225,1	1 076,2	1 545	1 510	(35)
-------	---------	---------	-------	-------	------

Résultats attendus		Indicateurs et objectifs en matière de rendement		État et schéma du rendement	
Les actions diplomatiques du Canada et ses programmes mobilisent et influencent les acteurs internationaux, de façon à ce que les intérêts et les valeurs du Canada soient protégés et bénéficient de leur appui.	Expression des priorités stratégiques du Canada en matière d'affaires étrangères et d'économie internationale dans les actions, les décisions, les déclarations et les accords bilatéraux et multilatéraux. Objectif : niveau de soutien significatif envers les positions canadiennes au sein de la communauté internationale.	Efficacité des programmes pour atteindre les résultats et se conformer aux priorités. Objectif : efficacité des programmes.	Entièrement atteinte : tous les projets planifiés ont été achevés dans les délais ou avant.	Entièrement atteinte : les positions du Canada ont été exprimées dans la réaction internationale ayant suivi le séisme à Haïti, dans l'Accord de Copenhague, à la rencontre des ministres des Affaires étrangères du G-8, à l'ONU et dans un éventail de négociations et d'accords commerciaux, conformément à la Stratégie commerciale mondiale.	

Analyse du rendement : cette activité de programme qui appuie le premier résultat stratégique du MAECI (Le programme international du Canada) se compose des trois éléments suivants (en italique).

Diplomatie au Canada : le MAECI a géré les visites de 42 dignitaires étrangers au Canada. Par ailleurs, il a organisé des activités et des séances d'information à l'intention de la communauté diplomatique étrangère, notamment la tournée nordique de l'Appui de la Stratégie pour le Nord du Canada, ainsi qu'un forum diplomatique sur les Jeux olympiques d'hiver de 2010 à Vancouver. Le Ministère a tenu de vastes consultations avec les partenaires fédéraux, les provinces et les territoires ainsi que d'autres intervenants sur un large éventail de dossiers, dont la négociation de nombreux accords commerciaux et d'autres accords, et l'intervention du Canada à la suite des tremblements de terre à Haïti et au Chili, afin de mieux éclairer le programme commercial et politique du Canada à l'international.

Diplomatie à l'extérieur du Canada : le MAECI a géré les visites de la gouverneure générale dans 10 pays et celles du premier ministre dans 16 pays. Pour faire mieux connaître les intérêts et la participation du Canada dans les affaires mondiales, le Ministère a organisé 87 activités de diplomatie ouverte dans le monde entier en 2009-2010. Le MAECI a poursuivi la mise en œuvre de la Stratégie commerciale mondiale du gouvernement en négociant efficacement de nombreux accords de libre-échange et d'autres accords avec des pays clés, tout en faisant progresser de manière importante les négociations en cours avec d'autres pays. Ce travail a privilégié de nouveaux marchés émergents comme la Chine, l'Inde et le Brésil, mais il a été axé aussi sur l'Union européenne, les partenaires des Amériques et de nombreux autres pays. La Stratégie commerciale mondiale vise à stimuler la participation commerciale du Canada aux chaînes de valeur mondiales, à obtenir des conditions concurrentielles d'accès aux marchés et aux réseaux mondiaux pour les entreprises canadiennes, à accroître l'investissement étranger direct au Canada et l'investissement canadien direct à l'étranger, et à renforcer les liens entre le milieu scientifique et technologique canadien et les réseaux mondiaux de l'innovation.

Les interventions du MAECI en matière de diplomatie et de défense des intérêts ont donné des résultats dans les grandes réunions que s'est préparé à accueillir le Canada, notamment celles du G-8 et du G-20, et lors de la Conférence ministérielle préparatoire sur la situation en Haïti après le tremblement de terre. Le Ministère a travaillé activement à la campagne du Canada en vue d'obtenir un siège au Conseil de sécurité des Nations Unies en 2011.

rapidement et avec davantage de souplesse aux tenir compte des nouvelles priorités, à mesure qu'elles surgissent.	Renforcer la capacité du Ministère au niveau des politiques et des programmes dans les secteurs essentiels de son mandat : paix et sécurité, commerce et investissement, droits de la personne, et expertise géographique.	Mise en œuvre d'initiatives visant à renforcer la capacité du Ministère en matière d'élaboration des politiques. Ministère en amélioration des processus de mobilisation internes et externes, adopté un modèle ouvert d'élaboration des politiques, utilisé la collaboration en ligne et mis l'accent sur les politiques lors de la conférence annuelle des sous- ministres sur le leadership. A mis sur pied le Réseau sur les enjeux internationaux émergents, composé de directions responsables de l'élaboration de politiques interministérielles, afin d'améliorer la coordination horizontale des analyses sur les tendances en plus de mettre en œuvre l'initiative sur les « citoyens du monde » afin d'élaborer des politiques stratégiques afin de permettre au Ministère d'être davantage au diapason de la réalité du nombre croissant de Canadiens qui se trouvent à l'étranger. A tenu deux « discussions en ligne » publiques (sur l'Union européenne et les sommets du G-8 et du G-20) à l'aide d'outils de collaboration en ligne afin de faire participer le public à l'élaboration des politiques. En ce qui concerne la discussion sur l'UE, 572 commentaires ont été émis et 9 documents de réflexion stratégique présentés, tandis qu'après la discussion sur les sommets, 186 commentaires et 6 documents ont été reçus. A organisé une grande tournée de sensibilisation des universités canadiennes et de la société civile avec des représentants de la haute direction du Ministère, et ce, afin de relever la visibilité de l'engagement du Canada à l'étranger dans les domaines que sont la démocratie, la sécurité et la prospérité. Le Fonds pour la paix et la sécurité mondiales a financé cinq documents de réflexion sur la Colombie, Haïti et le Soudan, amenant les médias et les gouvernements régionaux à s'intéresser aux crises de gouvernance; les documents ont touché 25 000 lecteurs. A mis sur pied un réseau de recherche informel sur les politiques commerciales afin d'intensifier le dialogue avec des spécialistes externes (universitaires, groupes de réflexion) et de contribuer à la production d'idées novatrices sur les politiques. A renforcé la capacité du Bureau de l'économiste principal du MAECI et mené la première analyse économétrique sur l'incidence économique du Service des délégués commerciaux (SDC), qui a conclu que chaque dollar que le Canada investit dans les services du SDC entraînait une augmentation des exportations de 27 \$.	Niveau d'élargissement du Programme d'établissement sur la sécurité internationale et les questions relatives à la stabilité.	Renforcer la disponibilité et le caractère opportun de l'information sur la sécurité internationale et les questions relatives à la stabilité.
l'administration centrale afin de bilateraliser ont été déléguées aux missions et la collaboration entre celles- ci et l'administration centrale au chapitre des documents d'information s'est renforcée. A mis sur pied le Programme de coopération pour l'investissement en janvier 2010.	Atteinte en grande partie : a analysé et présenté les options et les conséquences sur le plan stratégique relativement aux grandes priorités au moyen d'une capacité renforcée d'élaboration des politiques et de réseaux efficaces. Ministère en amélioration des processus de mobilisation internes et externes, adopté un modèle ouvert d'élaboration des politiques, utilisé la collaboration en ligne et mis l'accent sur les politiques lors de la conférence annuelle des sous- ministres sur le leadership. A mis sur pied le Réseau sur les enjeux internationaux émergents, composé de directions responsables de l'élaboration de politiques interministérielles, afin d'améliorer la coordination horizontale des analyses sur les tendances en plus de mettre en œuvre l'initiative sur les « citoyens du monde » afin d'élaborer des politiques stratégiques afin de permettre au Ministère d'être davantage au diapason de la réalité du nombre croissant de Canadiens qui se trouvent à l'étranger. A tenu deux « discussions en ligne » publiques (sur l'Union européenne et les sommets du G-8 et du G-20) à l'aide d'outils de collaboration en ligne afin de faire participer le public à l'élaboration des politiques. En ce qui concerne la discussion sur l'UE, 572 commentaires ont été émis et 9 documents de réflexion stratégique présentés, tandis qu'après la discussion sur les sommets, 186 commentaires et 6 documents ont été reçus. A organisé une grande tournée de sensibilisation des universités canadiennes et de la société civile avec des représentants de la haute direction du Ministère, et ce, afin de relever la visibilité de l'engagement du Canada à l'étranger dans les domaines que sont la démocratie, la sécurité et la prospérité. Le Fonds pour la paix et la sécurité mondiales a financé cinq documents de réflexion sur la Colombie, Haïti et le Soudan, amenant les médias et les gouvernements régionaux à s'intéresser aux crises de gouvernance; les documents ont touché 25 000 lecteurs. A mis sur pied un réseau de recherche informel sur les politiques commerciales afin d'intensifier le dialogue avec des spécialistes externes (universitaires, groupes de réflexion) et de contribuer à la production d'idées novatrices sur les politiques. A renforcé la capacité du Bureau de l'économiste principal du MAECI et mené la première analyse économétrique sur l'incidence économique du Service des délégués commerciaux (SDC), qui a conclu que chaque dollar que le Canada investit dans les services du SDC entraînait une augmentation des exportations de 27 \$.	Entièrement atteinte : le PERSM, qui recueille, évalue et diffuse de l'information liée à la sécurité à l'étranger, s'est élargi et compte maintenant 20 agents en affectation en Afrique, au Moyen-Orient, en Europe, en Asie et dans les Amériques. Le Programme a produit en temps opportun quelque 800 rapports traitant de questions sur la sécurité et la stabilité internationale et qui ont fait l'objet de commentaires positifs de la part d'autres ministères et de partenaires étrangers.	Niveau d'élargissement du Programme d'établissement sur la sécurité internationale et les questions relatives à la stabilité.	Renforcer la disponibilité et le caractère opportun de l'information sur la sécurité internationale et les questions relatives à la stabilité.

Leçons apprises : compte tenu de l'environnement international instable et du nombre croissant d'acteurs dans les politiques étrangères et commerciales à l'échelle mondiale, il est impératif que le MAECI conserve de solides réseaux d'élaboration de politiques en faisant participer un grand nombre des partenaires canadiens et internationaux à l'étude de questions d'intérêt commun et qu'il soit capable de prendre rapidement des mesures. De plus, la surveillance et l'analyse continues des tendances et des questions internationales et nationales sont essentielles à l'élaboration et à la coordination des politiques du MAECI et aux conseils à leur sujet. Ainsi, le MAECI continuera d'optimiser l'information que fournissent les missions du Canada à l'étranger.

des nouveaux-nés et séances d'information auprès des membres de la société civile au pays au cours desquelles diverses questions touchant le G-8 et le G-20 ont été abordées.	A mené des activités de sensibilisation d'envergure en Asie, en Amérique latine et en Afrique afin de faire connaître les priorités du Canada par rapport au G-8 et au G-20.	Outre le G-8, a assumé des responsabilités au regard de la présidence du G-20 et du Sommet du G-20 à Toronto, en juin 2010. A mené les négociations internationales préliminaires sur l'ordre du jour du Sommet de Toronto.
Préparer et accueillir la réunion des ministres des Affaires étrangères du G-8 à Gattineau, en mars 2010.	l'égard de la réunion des ministres des Affaires étrangères à Gattineau.	Concurrence sur les déclarations et les enjeux principaux.
Satisfaction des membres du G-8 à l'égard de la sécurité générale, y compris des questions relatives à l'Iran et à la Corée du Nord, une entente sur une déclaration ayant de l'influence à l'égard de la non-prolifération qui a contribué à préparer les choses pour le Sommet sur la sécurité nucléaire et la Conférence sur l'examen du Traité de non-prolifération.	A cerné les principaux enjeux et priorités, en concordance avec les positions canadiennes, menant à une discussion de fond et productive par les ministres des Affaires étrangères du G-8, qui ont qualifié la réunion de Gattineau comme étant la meilleure depuis des années et qui a permis de renouveler l'appui pour son rôle.	Dépassé : a déterminé et élaboré les priorités de la réunion des ministres des Affaires étrangères du G-8, à Gattineau, laquelle s'est démarquée avec des discussions de fond sur les liens entre la drogue, la criminalité et le terrorisme ainsi qu'une déclaration de la présidence sur des enjeux de sécurité générale, y compris des questions relatives à l'Iran et à la Corée du Nord, une entente sur une déclaration ayant de l'influence à l'égard de la non-prolifération qui a contribué à préparer les choses pour le Sommet sur la sécurité nucléaire et la Conférence sur l'examen du Traité de non-prolifération.
Elaboration de processus interministériels et de mécanismes de consultation sur l'efficacité de l'EAI.	Rédaction de la version définitive de la politique étrangère canadienne relativement à l'Arctique.	Entièrement atteinte : a mis sur pied un groupe de travail interministériel qui a été chargé d'améliorer l'efficacité de l'EAI et qui a convenu de réaliser des modifications au cadre de gestion de l'EAI.
Collaborer avec les ministères partenaires et les intervenants pour améliorer l'efficacité de l'enveloppe de l'aide internationale (EAI) du Canada, élaborer et améliorer la politique étrangère canadienne relativement à l'Arctique (en appui à la Stratégie pour le Nord du gouvernement) et soutenir l'objectif du gouvernement qui vise à créer un organisme de promotion de la démocratie.	de politiques.	Atteinte en grande partie : la mise en œuvre du programme de transformation, entreprise en 2008-2009, s'est poursuivie selon le plan prévu en mettant l'accent cette année sur l'élaboration du nouveau modèle de gestion, lequel a instauré de nouvelles façons de faire, actualisé les activités au Canada et dans les missions à l'étranger, et axé le MAECI sur ses priorités essentielles.
Harmoniser les objectifs et l'organisation du Ministère avec l'attente des priorités stratégiques étrangères et commerciales du gouvernement et changer le mode de fonctionnement du Ministère afin de répondre plus	Mise en œuvre des six principaux secteurs d'activité du programme de transformation, en mettant l'accent sur la mise en œuvre du plan transformation, entreprise en 2008-2009, s'est poursuivie selon le plan prévu en mettant l'accent cette année sur l'élaboration du nouveau modèle de gestion, lequel a instauré de nouvelles façons de faire, actualisé les activités au Canada et dans les missions à l'étranger, et axé le MAECI sur ses priorités essentielles.	A réorganisé les directions géographiques et les missions pour refléter une nouvelle approche régionale et thématique qui met l'accent sur les pays prioritaires et utilise mieux le savoir-faire et les ressources. Le nombre de directions géographiques à l'administration centrale est passé de 32 à 22. Ainsi, six missions ont été fermées et 13 ont été ouvertes (dont sept officiellement et cinq autres de façon provisoire), portant le nombre total de

collaboration en matière de sécurité	Agir à titre de chef de file pour la planification et la coordination des positions du Canada sur les questions de sécurité internationale, en G-8 et l'OTAN, (États-Unis et Mexique) ainsi que le G-8 et l'OTAN.	Reffet des positions de principe du Canada dans des tribunes internationales.	Entièrement atteinte : à veiller à ce que l'Afghanistan constitue une priorité dans des stratégies et projets multilatéraux, notamment avec des alliés de l'OTAN et des partenaires du G-8.	partenaires à des initiatives coordonnées et à des renouvellements de mandat.
Produire des conseils stratégiques, complets et simplifiés aux cadres supérieurs du MAECI, fondés sur la surveillance régulière des rapports aux priorités ministérielles ainsi que la consultation avec les autres ministères, notamment par l'intermédiaire du Comité des sous-ministres sur les tendances mondiales, la politique étrangère et la défense.	Formulation de conseils sur les politiques et la recherche.	Entièrement atteinte : a élaboré des processus permettant aux cadres supérieurs d'examiner les rapports d'étape et de rendre compte au premier ministre des progrès réalisés par rapport aux priorités. A titre de coprésident du Comité sur les tendances mondiales, la politique étrangère et la défense (en collaboration avec l'ACD), le MAECI a mis au point des produits de recherche en plus de coordonner une recherche et une analyse interministérielles.	Entièrement atteinte : a élaboré des processus permettant aux cadres supérieurs d'examiner les rapports d'étape et de rendre compte au premier ministre des progrès réalisés par rapport aux priorités. A titre de coprésident du Comité sur les tendances mondiales, la politique étrangère et la défense (en collaboration avec l'ACD), le MAECI a mis au point des produits de recherche en plus de coordonner une recherche et une analyse interministérielles.	Produire des conseils stratégiques, complets et simplifiés aux cadres supérieurs du MAECI, fondés sur la surveillance régulière des rapports aux priorités ministérielles ainsi que la consultation avec les autres ministères, notamment par l'intermédiaire du Comité des sous-ministres sur les tendances mondiales, la politique étrangère et la défense.
Planification du Sommet du G-8 de 2010 au Canada et élaborer et coordonner les priorités stratégiques de la présidence canadienne du G-8 en 2010.	Etablissement des priorités et des positions de principe.	Formulation de conseils sur les politiques et la recherche.	Entièrement atteinte : a élaboré des processus permettant aux cadres supérieurs d'examiner les rapports d'étape et de rendre compte au premier ministre des progrès réalisés par rapport aux priorités. A titre de coprésident du Comité sur les tendances mondiales, la politique étrangère et la défense (en collaboration avec l'ACD), le MAECI a mis au point des produits de recherche en plus de coordonner une recherche et une analyse interministérielles.	Planification du Sommet du G-8 de 2010 au Canada et élaborer et coordonner les priorités stratégiques de la présidence canadienne du G-8 en 2010.
Planifier la mise en œuvre de la politique étrangère et de la défense.	Formulation de conseils sur les politiques et la recherche.	Entièrement atteinte : a élaboré des processus permettant aux cadres supérieurs d'examiner les rapports d'étape et de rendre compte au premier ministre des progrès réalisés par rapport aux priorités. A titre de coprésident du Comité sur les tendances mondiales, la politique étrangère et la défense (en collaboration avec l'ACD), le MAECI a mis au point des produits de recherche en plus de coordonner une recherche et une analyse interministérielles.	Entièrement atteinte : a élaboré des processus permettant aux cadres supérieurs d'examiner les rapports d'étape et de rendre compte au premier ministre des progrès réalisés par rapport aux priorités. A titre de coprésident du Comité sur les tendances mondiales, la politique étrangère et la défense (en collaboration avec l'ACD), le MAECI a mis au point des produits de recherche en plus de coordonner une recherche et une analyse interministérielles.	Planifier la mise en œuvre de la politique étrangère et de la défense.

nouveau gouvernement des Etats-Unis.	Assurer un soutien pangouvernemental e du Canada en coordination avec les alliés et les partenaires internationaux.	Coordination d'une politique canadienne au moyen d'une approche Pakistan, de la Banque mondiale et de la Banque asiatique de développement. A œuvre auprès des alliés de l'OTAN afin de coordonner et de faire progresser des intérêts collectifs touchant l'Afghanistan et tenu une réunion des alliés du Commandement régional Sud (Australie, Danemark, Estonie, Etats-Unis, Pays-Bas, Roumanie, Royaume-Uni et OTAN) en octobre 2009. Le Fonds pour la paix et la sécurité mondiales a versé 15,2 millions de dollars aux activités de l'administration centrale à Kandahar et aux nouveaux besoins sur le terrain.	et le commerce international.	diversité d'enjeux, notamment les dispositions « Buy American » de la loi conclusion de l'Accord sur les marchés publics entre le Canada et les Etats-Unis (signé le 12 février 2010) ainsi que des questions touchant l'Accord sur le bois d'œuvre résineux et les obstacles techniques aux échanges. A réalisé une analyse et formulé des conseils sur la gestion de questions ayant trait au contrôle des exportations bilatérales avec les Etats-Unis, notamment en ce qui a trait aux <i>International Traffic in Arms Regulations</i> ; réalisé une analyse et offert un soutien lors du travail préparatoire en vue des négociations avec les Etats-Unis afin de modifier l'Accord relatif à la qualité de l'eau dans les Grands Lacs.	Entièrement atteinte : a lancé l'initiative du G-8 pour la prospérité de la région frontalière entre l'Afghanistan et le Pakistan lors de la réunion que les ministres des Affaires étrangères du G-8 ont tenue à Gatineau en mars 2010, en collaboration avec les gouvernements de l'Afghanistan et du Pakistan, de la Banque mondiale et de la Banque asiatique de développement. A œuvre auprès des alliés de l'OTAN afin de coordonner et de faire progresser des intérêts collectifs touchant l'Afghanistan et tenu une réunion des alliés du Commandement régional Sud (Australie, Danemark, Estonie, Etats-Unis, Pays-Bas, Roumanie, Royaume-Uni et OTAN) en octobre 2009. Le Fonds pour la paix et la sécurité mondiales a versé 15,2 millions de dollars aux activités de l'administration centrale à Kandahar et aux nouveaux besoins sur le terrain.	Formulation de conseils stratégiques sur les marchés économiques émergents. Coordination, à l'échelle du gouvernement, des conseils la Chine, l'Inde et le Brésil.	Produire des conseils en matière de stratégies politiques et économiques intégrées à l'égard des marchés émergents, tels que la Chine, l'Inde et le Brésil.	Elaborer des politiques et des programmes afin de traiter les problèmes de sécurité internationale, de répondre aux menaces criminelles et terroristes et de renforcer la	Elaboration du Programme visant à renforcer les capacités de lutte contre la criminalité. Exercice de la présidence canadienne au	Elaboré des interventions politiques à la suite de l'évolution de la situation au chapitre de la sécurité internationale dans différentes régions, telles que le Darfour et le Sud du Soudan, et a fait participer des
		Entièrement atteinte : a fourni des conseils en matière de stratégies économiques sur l'engagement du Canada dans de grands marchés émergents. Le Canada et l'Inde ont amorcé une étude conjointe en vue d'explorer les paramètres d'un accord éventuel sur un partenariat économique global. A entrepris des discussions sur la planification des politiques et organisé la participation de cadres supérieurs de plusieurs ministères (20) aux consultations avec des dirigeants de gouvernements et d'organismes non gouvernementaux du Brésil, de la Chine et des Etats-Unis. A fourni des conseils stratégiques et offert un soutien relativement à des visites importantes, telles que celles du premier ministre et des ministres des Affaires étrangères et du Commerce international en Chine et en Inde; les visites de 10 sous-ministres du Canada au Brésil et les visites réciproques de 25 homologues de ce pays au Canada; et relativement à de grandes initiatives, telles que la première série d'activités du Groupe de travail stratégique Canada-Chine en vue de mobiliser ce pays sur un ensemble de dossiers. De plus, le Ministère a produit des conseils stratégiques relativement à une déclaration conjointe de la Chine et du Canada sur un plan d'action bilatéral. A organisé une conférence pour le Canada et le Brésil, où ont été abordées des questions importantes pour les relations bilatérales, et a ouvert dans ce pays un nouveau bureau chargé de faire la promotion de l'engagement commercial.			Entièrement atteinte : a élaboré le Programme visant à renforcer les capacités de lutte contre la criminalité, mis en œuvre en décembre 2009. A élaboré une initiative visant à lutter contre la menace croissante des « partenariats opportunistes » entre les réseaux criminels et les terroristes et en a fait la promotion à l'échelle internationale, tout particulièrement lors du sommet du G-8. Elaboré des interventions politiques à la suite de l'évolution de la situation au chapitre de la sécurité internationale dans différentes régions, telles que le Darfour et le Sud du Soudan, et a fait participer des					

long terme d'Haïti. ²²	Exercer un rôle de chef de file dans le réengagement du Canada au sein des Amériques en collaborant avec les partenaires stratégiques de la région sur les questions clés, y compris Haïti, et en insistant sur les initiatives importantes en matière de prospérité économique, de sécurité et de gouvernance démocratique.	Coordination, à l'échelle du gouvernement, des interventions d'urgence lors de situations de crise.	<p>Entièrement atteinte : le Groupe de travail pour la stabilisation et la reconstruction a financé des rapports de l'Organisation International Crisis Group sur Haïti (et la Colombie) et le Ministère a encadré les initiatives visant les interventions d'urgence et l'éducation en plus de favoriser la participation de l'Europe aux efforts de secours à la suite du séisme en Haïti.</p> <p>A mis sur pied le Bureau régional pour la paix et la sécurité à Panama et l'Unité andine pour la gouvernance démocratique à Lima, au Pérou.</p> <p>A fourni des conseils stratégiques sur les négociations portant sur des accords de libre-échange avec la Colombie, le Panama, le Pérou, la République dominicaine, les membres de la Communauté des Caraïbes (CARICOM) et les membres du Groupe des quatre de l'Amérique centrale (le Guatemala, le Honduras, le Nicaragua et le Salvador) ainsi que sur les efforts en vue de l'actualisation de l'accord de libre-échange entre le Canada et le Costa Rica.</p> <p>A présidé la Commission générale lors de l'assemblée générale de l'Organisation des Etats américains (OEA).</p> <p>A accueilli une conférence stratégique réunissant des représentants de haut niveau du Canada et du Brésil dans le cadre de discussions de fond sur les grands enjeux bilatéraux et multilatéraux.</p> <p>Lors du Sommet des Amériques, a accru de 5 millions de dollars le capital exigible à l'intention de la Banque interaméricaine de développement et a appuyé la hausse du capital général lors de l'assemblée générale de la Banque à Cancun, en mars 2010, en vue de soutenir la reprise économique régionale.</p> <p>Un nouveau bureau a été ouvert au Brésil afin de tisser des liens économiques encore plus étroits avec ce pays; de plus, les consultations du Conseil conjoint pour le commerce et l'économie ont repris, après une pause de 10 ans, avec mandat d'échanger des renseignements, de faciliter le commerce et de promouvoir les relations en matière d'investissement.</p> <p>A célébré le 20^e anniversaire de la présence du Canada à l'OEA avec des événements et des activités réunissant des gens de haut niveau afin de promouvoir l'importance de l'engagement du Canada envers la région et son dévouement envers celle-ci.</p>
		Formulation de conseils sur les stratégies de la région sur les questions clés, y compris Haïti, et en insistant sur les initiatives importantes en matière de prospérité économique, de sécurité et de gouvernance démocratique.	<p>Formulation de conseils stratégiques et politiques</p> <p>A fourni des conseils stratégiques sur les négociations portant sur des accords de libre-échange avec la Colombie, le Panama, le Pérou, la République dominicaine, les membres de la Communauté des Caraïbes (CARICOM) et les membres du Groupe des quatre de l'Amérique centrale (le Guatemala, le Honduras, le Nicaragua et le Salvador) ainsi que sur les efforts en vue de l'actualisation de l'accord de libre-échange entre le Canada et le Costa Rica.</p> <p>A présidé la Commission générale lors de l'assemblée générale de l'Organisation des Etats américains (OEA).</p> <p>A accueilli une conférence stratégique réunissant des représentants de haut niveau du Canada et du Brésil dans le cadre de discussions de fond sur les grands enjeux bilatéraux et multilatéraux.</p> <p>Lors du Sommet des Amériques, a accru de 5 millions de dollars le capital exigible à l'intention de la Banque interaméricaine de développement et a appuyé la hausse du capital général lors de l'assemblée générale de la Banque à Cancun, en mars 2010, en vue de soutenir la reprise économique régionale.</p> <p>Un nouveau bureau a été ouvert au Brésil afin de tisser des liens économiques encore plus étroits avec ce pays; de plus, les consultations du Conseil conjoint pour le commerce et l'économie ont repris, après une pause de 10 ans, avec mandat d'échanger des renseignements, de faciliter le commerce et de promouvoir les relations en matière d'investissement.</p> <p>A célébré le 20^e anniversaire de la présence du Canada à l'OEA avec des événements et des activités réunissant des gens de haut niveau afin de promouvoir l'importance de l'engagement du Canada envers la région et son dévouement envers celle-ci.</p>
reconstruction à plus	Canada avec le	Formulation de conseils stratégiques pour soutenir les relations du gouvernement du Canada avec le	<p>Entièrement atteinte : a organisé une visite à Washington en janvier 2010 du Comité sur les tendances mondiales, la politique étrangère et la défense et formulé des conseils stratégiques sur la gestion des relations canado-américaines en ce qui a trait à l'Arctique.</p> <p>A fourni des conseils en matière de politique commerciale concernant une</p>

²² Pour des raisons évidentes, cet élément n'apparaissait pas dans le Rapport sur les plans et les priorités.

ministres des Affaires étrangères du G-8 à Galtineau. De même, le MAECI a fourni une aide à Trinité-et-Tobago en vue de l'organisation du cinquième Sommet des Amériques. Parallèlement, en raison des élections présidentielles aux États-Unis, d'importants investissements ont été consentis dans l'analyse des enjeux et l'élaboration des politiques connexes en vue d'établir les relations les plus constructives qui soient entre le Canada et le nouveau gouvernement Obama.

Par ailleurs, le MAECI a entrepris un travail rigoureux de nature stratégique visant des questions relatives à la politique commerciale et à l'accès aux marchés, notamment les négociations, nouvelles ou en cours, sur des accords de libre-échange ou d'autre nature, par exemple en ce qui touche la conclusion d'une entente entre le Canada et les États-Unis sur les marchés publics.

Alieurs dans les Amériques, le MAECI a piloté la réponse du gouvernement à la suite du tremblement de terre de janvier 2010 à Haïti, organisé la Conférence ministérielle préparatoire sur Haïti, qui s'est tenue le 25 janvier 2010 à Montréal, en plus d'avoir collaboré étroitement avec des partenaires fédéraux en vue d'assurer que le Canada joue un rôle de chef de file lors de la Conférence sur la reconstruction d'Haïti, présidée par l'ONU en mars 2010, laquelle a permis d'amasser plus de 5 milliards de dollars pour l'aide à la reconstruction au cours des deux prochaines années.

En ce qui concerne l'Afghanistan, le MAECI a exercé un rôle de chef de file pangouvernemental et assuré la coordination de la mission canadienne en Afghanistan. Une réalisation à souligner est l'entente intervenue lors de la réunion des ministres des Affaires étrangères du G-8 sur l'initiative pour la prospérité de la région frontalière entre l'Afghanistan et le Pakistan, conclue en collaboration avec les gouvernements des deux pays. la Banque mondiale et la Banque asiatique de développement.

Elaboration des politiques des programmes : le MAECI a favorisé la coordination de politiques canado-américaines sur des questions d'intérêt commun en organisant une visite, à Washington, D.C., du Comité des sous-ministres sur les tendances mondiales, de la politique étrangère et la défense. A titre de coprésident de ce comité, le MAECI a coordonné la recherche et l'analyse interministérielles afin de voir à ce que les membres du comité obtiennent tous les renseignements nécessaires et soient pleinement mobilisés.

En outre, le Ministère a perfectionné certains processus de gestion régissant l'enveloppe de l'aide internationale, élaboré une politique étrangère pour l'Arctique (rendue publique en août 2010) et mis sur pied des centres régionaux de politiques consacrés à la paix et à la sécurité (à Panama), à la gouvernance démocratique (à Lima) et à l'Arctique (à Oslo).

Au chapitre de l'élaboration des programmes, le Ministère a mis sur pied le Programme visant à renforcer les capacités de lutte contre la criminalité, lancé le Programme de coopération pour l'investissement et créé une nouvelle initiative de bourses d'études pour Haïti afin de permettre aux élèves haïtiens de poursuivre leurs études pendant que se poursuit le redressement de leur pays à la suite du séisme de janvier 2010.

Permis à la haute direction et à l'ensemble du gouvernement d'obtenir des conseils sur des questions liées à la politique étrangère et au commerce international afin d'orienter l'élaboration des politiques et le processus décisionnel.

Faits saillants du rendement

Extrats du RPP de 2009-2010	Indicateurs de rendement	Etat et sommaire du rendement
A coordonné la réponse pangouvernemental e au séisme du 12 janvier 2010 à Haïti qui a fait au-delà de 223 000 morts, plus de 300 000 blessés et déplacé quelque 1,3 millions de personnes; a dirigé la réponse internationale en ce qui concerne le redressement et la	Une réponse canadienne conforme aux lignes directrices canadiennes et internationales. Une réponse pangouvernementale efficace et rapide	Dépassée : a coordonné l'une des plus importantes interventions canadiennes à la suite d'une catastrophe naturelle, favorisant le déploiement de plus de 75 experts civils techniques et de 200 membres des Forces armées afin d'apporter une assistance humanitaire, de l'équipement, des services de génie, des médicaments, des appareils pour filtrer l'eau et du matériel de secours du Canada. A procédé à une évaluation rapide des besoins après la catastrophe et des débours de près de 8 millions de dollars en appui à la police nationale haïtienne et aux organisations de la société civile pour des installations, de l'équipement et de la formation pour aider au rétablissement de la sécurité dans les collectivités. S'est entendu avec des partenaires à l'échelle du gouvernement pour le recrutement et une augmentation progressive de 50 p. 100 du nombre de policiers canadiens déployés à Haïti. A obtenu les autorisations diplomatiques pour le personnel, les bateaux,

Section 2 : Analyse des activités de programme par résultat

2.1 Résultat stratégique n° 1 : Le programme international du Canada

Description : le résultat stratégique n° 1 permet de s'assurer que le programme international du Canada est modelé sur les bénéfices et les avantages du Canada, conformément aux valeurs et intérêts du pays. Cela comprend l'élaboration et la mise en œuvre de politiques et de programmes en matière d'affaires étrangères et de commerce international afin de réaliser les grands objectifs internationaux du Canada. Deux activités de programme appuient ce résultat stratégique : Conseils stratégiques et intégration des politiques internationales et Diplomatie et défense des intérêts.

2.1.1 Activité de programme n° 1 : Conseils stratégiques et intégration des politiques internationales

Description : l'activité de programme n° 1 consiste à fournir des orientations stratégiques, du renseignement et des conseils, notamment à assurer l'intégration et la coordination des politiques étrangères et économiques internationales du Canada. L'activité permet au Ministère de planifier et de coordonner ses activités internationales dans le but d'intégrer les politiques étrangères et économiques internationales du Canada.

Avantages pour les Canadiens : dans le cadre de cette activité de programme, le Ministère élabore des politiques et des programmes qui influencent l'ordre du jour international afin de refléter les intérêts et les valeurs du Canada et de favoriser la sécurité et la prospérité des Canadiens. Cette activité de programme permet d'assurer aussi, à l'échelle du gouvernement, la coordination et la cohérence des politiques du Canada en matière d'affaires étrangères et de commerce international en plus de procurer au gouvernement l'information, l'analyse et le renseignement dont il a besoin pour prendre des décisions éclairées.

Activité de programme n° 1 : Conseils stratégiques et intégration des politiques internationales					
Ressources financières 2009-2010					
(en millions de dollars)					
Depenses prévues	120,3	177,3	156,8	879	818
Total des autorisations					
Depenses réelles					
Indicateurs et objectifs en matière de rendement	Etat et sommaire du rendement				
Le gouvernement du Canada dispose de l'information, du renseignement et des conseils dont il a besoin pour prendre des décisions éclairées concernant les politiques, les programmes et les priorités touchant aux affaires étrangères et à l'économie internationale.	Entièrement atteint : l'approbation et l'utilisation des conseils (tout particulièrement en lien avec la mise en œuvre continue de la Stratégie commerciale mondiale, dans les tribunes multilatérales comme le G-8 et les Nations Unies (ONU), et la gestion des relations du Canada avec les États-Unis) ont démontré un niveau de satisfaction significatif.				
	Degré de satisfaction du gouvernement à l'égard de l'information, du renseignement et des conseils. Objectif : niveau de satisfaction significatif, tel que le démontrent l'approbation et l'utilisation des conseils.				
	Évaluation fondée sur le Cadre de responsabilisation de gestion (CRG) : composants de gestion (CG) n° 4 (Efficacité de la contribution extraorganisationnelle) et 5 (Qualité de l'analyse dans les présentations du Conseil du Trésor). Objectif : les résultats de l'évaluation fondée sur le CRG sont de niveau « acceptable » ou supérieur.				
	Utilisation de mécanismes de consultation auprès des intervenants. Objectif : recours aux consultations pour les grandes initiatives en matière de politiques et de programmes.				

Analyse du rendement : cette activité de programme, qui contribue au premier résultat stratégique du Ministère (Le programme international du Canada), comporte trois éléments (inscrits en caractères italiques ci-dessous). Même si la plupart des travaux en 2009-2010 ont porté sur les deux premiers éléments, tous les engagements énoncés ont été respectés dans le cadre de l'activité de programme.

Planification, intégration et coordination relatives aux questions de politique internationale : le MAECI s'est chargé de la planification et de la coordination en vue d'établir les grandes priorités du Canada pour les sommets du G-8 et du G-20, de fixer le programme à l'occasion de la présidence du Canada au sommet du G-8 et d'accueillir la réunion des

On observe généralement chaque année un écart entre les dépenses prévues dans le *Rapport sur les plans et les priorités* et les dépenses réelles en raison des initiatives imprévues financées au moyen du *Budget supplémentaire des dépenses*. En 2009-2010, l'écart entre les dépenses et les autorisations totales du MAECI est attribuable notamment aux facteurs suivants¹⁹ :

- 139,6 millions de dollars en fonds supplémentaires pour répondre à la hausse des frais estimés pour la participation du Canada à des organisations internationales, y compris les quotes-parts pour les nouvelles missions de maintien de la paix des Nations Unies (Somalie, République centrafricaine et Tchad);
- 32,6 millions de dollars en fonds supplémentaires pour accroître la représentation dans les missions du Canada à l'étranger et les bureaux régionaux au Canada;
- 31,1 millions de dollars pour l'organisation des sommets du G-8 et du G-20;
- 18,3 millions de dollars pour l'acquisition et l'expansion de résidences permanentes pour les employés et d'une ambassade en Afghanistan;
- 14,5 millions de dollars pour l'acquisition de terrains et de logements pour le personnel au Pakistan;
- 13,4 millions de dollars pour soutenir la réponse initiale du Canada au tremblement de terre de janvier 2010 en Haïti;

À l'instar d'autres ministères et organismes fédéraux, le MAECI est toujours soumis à des restrictions budgétaires. Dans le cadre des exercices de réaffectation à l'échelle du gouvernement, le Ministère a effectué des contributions cumulatives de plus de 413 millions de dollars depuis 2005-2006, dont près de 160 millions de dollars en 2009-2010, faisant ainsi sa part dans un contexte financier très difficile.

1.5.2 Plan d'action économique du Canada-Compte du Canada

Dans la foulée de l'adoption du *Plan d'action économique du Canada*, les gouvernements du Canada et de l'Ontario ont affecté 14,5 milliards de dollars aux efforts de restructuration et de renouvellement de l'industrie automobile canadienne.

En 2009-2010, 13,7 milliards de dollars ont été dépensés (2,9 milliards de dollars en aide à Chrysler Canada et 10,8 milliards de dollars pour General Motors du Canada). Le tiers de cette aide est venue de l'Ontario et les deux tiers ont été fournis par le Canada, par l'intermédiaire du Compte du Canada.

Parmi les dépenses totales réelles de 11,078 milliards de dollars en lien avec le Compte du Canada, 10,767 milliards de dollars étaient liés aux mesures de relance du *Plan d'action économique du Canada* et les 310,9 millions restants à d'autres opérations approuvées. Les dépenses réelles tiennent compte des dépenses comptabilisées en lien avec les transferts d'actions à la Corporation de développement des investissements du Canada, aux prêts à Chrysler Canada et General Motors du Canada remboursables en 2010-2011 ainsi qu'aux honoraires et aux pertes sur le taux de change.

Le 10 juillet 2009, le gouvernement du Canada a convenu d'échanger environ 9,753 milliards de dollars de comptes en souffrance de General Motors contre des actions. Ces titres sont détenus par la Corporation de développement des investissements du Canada. Au moment de la transaction, la juste valeur du marché des actions ordinaires et privilégiées était évaluée à 3,149 milliards de dollars. Un montant de 6,604 milliards de dollars correspondant à l'écart entre la valeur marchande des prêts et la valeur marchande des titres a été inscrit comme une dépense au Compte du Canada pour 2009-2010.

1.5.3 Postes votés et législatifs (en millions de dollars)

Poste législatif	Libelle tronqué du poste voté ou législatif	2007-2008	2008-2009	Budget principal	2009-2010
1	Dépenses de fonctionnement	1 222,0	1 361,5	1 186,5	1 374,3
5	Dépenses en capital	170,9	172,9	140,0	188,3
10	Subventions et contributions ²⁰	742,4	816,0	726,4	826,7
11	Passport Canada – dépenses en capital	-	10,0	10,0	9,8
13	Passport Canada – dépenses de fonctionnement	-	12,7	-	-
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	74,0	82,1	74,5	95,6
(L)	Ministre des Affaires étrangères :	0,1	0,1	0,1	0,1

¹⁹ Cette liste n'est pas exhaustive.

²⁰ Comprend les quotes-parts du Canada pour son adhésion aux organisations internationales ainsi que les programmes de subventions et contributions discrétionnaires.

Ministère a terminé le renouvellement de son système de renseignements classifiés (SIGNET-C5) permettant un accroissement de la productivité et de la sécurité. Le MAECI a ouvert un centre de données secondaire pour améliorer sa gestion et le partage de l'information. Cette nouvelle infrastructure garantit la fiabilité des services en matière de gestion de l'information et de technologie de l'information pour le Ministère et ses partenaires des missions à l'étranger. En outre, le Ministère a triple la capacité d'accès à distance aux services de technologie de l'information et augmenté le nombre d'applications accessibles par l'intermédiaire du service. Le MAECI appuie aussi la normalisation des systèmes de ressources humaines à l'échelle du gouvernement du Canada. Le Ministère a mis en œuvre deux modules de paie en 2010 et participe activement au projet de configuration commune du système de gestion des ressources humaines, lequel correspond aux priorités du gouvernement du Canada.

Erosion du capital humain et de connaissances : à titre d'organisation fondée sur le savoir nécessitant des employés très qualifiés, le MAECI fait toujours face à une vive concurrence pour attirer et retenir la main-d'œuvre dans les secteurs principaux en pénurie. En 2009-2010, le Ministère a accru les capacités en langues étrangères du personnel en affectation à l'étranger. En outre, le Ministère a mis en place une fonction de « super utilisateurs » pour assurer l'intégrité des données.

Au cours de l'année, une politique sur la gestion intégrée des risques a été élaborée en vue de renforcer la gestion des risques à l'échelle du Ministère, de préciser les responsabilités pour les principales activités de gestion des risques et de s'assurer que l'environnement de travail permette d'innover et dispose des outils pour ce faire. Le profil de risque ministériel a été actualisé en se fondant sur l'apport d'intrants globaux de tous les secteurs et de toutes les directions générales; la haute direction l'a approuvé. Parallèlement, des stratégies sur l'atténuation des risques ont été intégrées au plan d'activités ministériel. Les six risques principaux établis dans le profil de risque ministériel ont été reliés aux résultats stratégiques et à l'architecture des activités de programme du MAECI. Ainsi, cinq des six risques sont reliés aux résultats stratégiques du Ministère alors que le premier risque présenté ci-dessus renvoie principalement aux résultats stratégiques nos 1 et 2 (pour de plus amples renseignements, prière de consulter le *Rapport sur les plans et les priorités*¹⁸ de 2010-2011).

1.5 Profil de dépenses

Les dépenses réelles du MAECI pour 2009-2010 se sont élevées à 13 594,9 millions de dollars, ce qui comprend un montant de 11 078 millions de dollars relatif au Compte du Canada d'Exportation et développement (EDC). En 2009-2010, les dépenses réelles nettes du Ministère se sont élevées à 2 516,9 millions de dollars, comparativement à des autorisations totales de 2 775,8 millions de dollars.

1.5.1 Graphique des dépenses du Ministère

Dépenses et autorisations totales du MAECI (à l'exclusion des versements à EDC)



Les dépenses réelles du MAECI ont connu une augmentation moyenne annuelle de 7 p. 100 de 2006-2007 à 2008-2009, sans compter les autorisations et les dépenses ponctuelles et exceptionnelles de 2006-2007 en lien avec la Loi sur le droit à l'exportation de produits de bois d'œuvre de 2006 (502 millions de dollars) et l'annulation de dette de six pays en développement (126,9 millions de dollars). Cependant, cette hausse s'est stabilisée à 1 p. 100 en 2009-2010 par rapport à 2008-2009.

¹⁸ www.its-sct.gc.ca/rp/2010-2011/inst/extext00-fra.asp

Priorités 2009- Type	État (Remarque : L'énoncé du RPP de 2009-2010 destiné à satisfaire la priorité figure en italiques.)	Liens avec les résultats stratégiques (RS)
	MAECI en affectation à l'étranger, l'Institut canadien du service extérieur a réinvesti dans la formation linguistique pertinente. De plus, humains, le MAECI a mis en place un réseau de « grands utilisateurs » afin d'assurer l'efficacité des communications dans l'ensemble des activités liées aux ressources humaines. Un projet visant à recenser ce qui se fait en ressources humaines a été initié; celui-ci aura pour effet de simplifier et d'améliorer les processus affectés aux ressources humaines.	

1.4 Contexte de travail et analyse des risques

Le MAECI exerce ses activités internationales en des lieux et dans des contextes qui peuvent être très complexes, dangereux et difficiles. Parallèlement, ses activités peuvent être tributaires de la conjoncture nationale. Par conséquent, le MAECI doit exercer un rôle dirigeant bien défini et maintenir une grande souplesse organisationnelle, et ce, pour être en mesure de produire des résultats quotidiens et de répondre promptement et efficacement aux événements et enjeux à mesure qu'ils surviennent.

La gestion du risque est une composante essentielle de la planification ministérielle et des activités ainsi que de la gestion du rendement du MAECI. La notion de risque renvoie à l'incidence de l'incertitude sur les objectifs. Il s'agit d'une évaluation de la probabilité qu'un événement survienne et des répercussions qu'il pourrait avoir sur l'atteinte des objectifs d'une organisation. Le profil de risque du MAECI a été mis à jour en 2009-2010 et une ébauche de politique de gestion intégrée des risques a été produite. Sa version définitive sera appliquée à tous les aspects du fonctionnement du Ministère.

Le MAECI s'attaque à l'exposition aux risques en déterminant les principaux événements ou situations pouvant survenir et en évaluant leur probabilité ainsi que leurs incidences sur les résultats stratégiques ministériels. À partir de l'analyse des risques, le Ministère élabore des stratégies d'atténuation visant à répondre aux problèmes éventuels et à saisir les occasions qui se présenteraient. Ci-dessous se trouve un résumé des principaux facteurs et risques stratégiques touchant les activités du MAECI, ainsi qu'une description des stratégies d'atténuation correspondantes. La situation économique et budgétaire du Canada est demeurée relativement favorable comparativement à plusieurs autres pays. Néanmoins, le Canada subit toujours les incidences de l'instabilité des marchés boursiers internationaux, des discussions internationales sur la réforme de l'architecture fiscale (y compris une proposition de taxe bancaire), des mesures protectionnistes suscitées par les préoccupations nationales quant à l'emploi, et du resserrement nécessaire des dépenses publiques après les programmes de relance gouvernementaux. Le Ministère a démontré sa capacité remarquable de gérer ces risques, par exemple les négociations réussies en vue d'un accord avec les États-Unis sur les dispositions « Buy American »¹ décollant des mesures législatives de stimulation adoptées par les Américains, ainsi que sa capacité à élargir rapidement le travail préparatoire des sommets à la suite de l'annonce, en septembre 2009, que le Canada accueillerait le Sommet du G-20 en plus du Sommet du G-8, en juin 2010.

Enjeux entourant la prestation de services auprès de citoyens canadiens à l'étranger et la protection du personnel, des intérêts et des biens du gouvernement du Canada : l'événement imprévu le plus important pour les citoyens canadiens et leurs intérêts au cours de la dernière année a été le tremblement de terre en Haïti. La réaction du Canada, coordonnée par le MAECI, a été fondée en partie sur les leçons apprises du tsunami de 2004 en Asie, ce qui a mené à une mise à profit plus vaste du Groupe de travail pour la stabilisation et la reconstruction, des efforts de consultation interministériels plus soutenus sur l'intervention d'urgence du Canada à l'étranger et un élargissement de la capacité du MAECI, y compris le Secteur des services consulaires et de la gestion des urgences, à répondre à de tels événements.

Enjeux entourant les communications internes et externes : l'évolution des technologies et la structure dispersée de l'organisation peuvent avoir des répercussions sur les communications au sein du MAECI. Néanmoins, le Ministère a progressé grandement en 2009-2010 pour s'attaquer à ces enjeux, notamment en centralisant tous les sites Web de ses missions sur une seule plateforme (Interwoven) et intensifiant son utilisation des nouvelles technologies (c.-à-d. vidéoconférences, webinaires et réseautage électronique).

Concurrence pour les ressources en appui aux priorités ministérielles et à la gestion du changement : en 2009-2010, le MAECI a continué de s'adapter pour tenir compte des efforts de compressions budgétaires à l'échelle du gouvernement, et ce, dans un contexte où les ressources ont subi une énorme pression en raison de l'accueil au Canada, en une seule année, des Jeux olympiques, de la réunion des ministres des Affaires étrangères du G-8 sans compter le G-20. Fait à souligner, le MAECI, qui est responsable d'un mandat et d'activités connexes extrêmement diversifiées, représente seulement 1 p. 100 des dépenses globales du gouvernement.

Enjeux actuels et en évolution entourant les ressources humaines, les systèmes de gestion financière et les systèmes de gestion de l'information pour la prise de décisions et l'établissement de rapports : les activités internationales du MAECI sont très exigeantes pour de nombreuses applications technologiques. En 2009-2010, le

2010	Prévisions 2009- Type	État (Remarque : L'énoncé du RPP de 2009-2010 destiné à satisfaire la priorité figure en italiques.) ¹³	Liens avec les résultats stratégiques (RS)
------	-----------------------	--	--

du Ministère	antérieur	<p>Le Ministère fait des progrès concrets dans la réalisation des objectifs des six thèmes du programme de transformation du Ministère.</p> <p><i>Harmoniser son action avec les priorités gouvernementales : le Ministère a poursuivi l'harmonisation de son action avec les priorités gouvernementales et accru sa souplesse afin de satisfaire les priorités nouvelles et émergentes. Signalements notamment les interventions lors de situations d'urgence complexes, notamment lors du séisme à Haïti et du G-8, en juin 2010.</i></p> <p><i>Renforcer la plateforme internationale : le MAECI a continué de procéder à un important déplacement de ses ressources de l'administration centrale vers ses missions à l'étranger afin de renforcer la valeur ajoutée du Ministère sur le terrain. Un nouveau protocole d'entente sur les activités et le soutien aux missions a été entériné par l'ensemble des partenaires du MAECI ayant des activités à l'étranger. Le MAECI a ouvert cinq bureaux régionaux depuis 2008, et établi quatre centres régionaux de politiques et de programmes.</i></p> <p><i>Améliorer les services destinés aux Canadiens : le MAECI a réorganisé ses activités consulaires afin de mieux répondre à l'évolution des besoins en matière de gestion des situations d'urgence, établi une fonction dynamique de planification pour les situations d'urgence, mis en place le premier de trois bureaux régionaux consulaires et de soutien en cas de situation d'urgence dotés d'agents-gestionnaires consulaires (AGC) chevronnés, conçu un programme de formation à l'intention de tout le personnel affecté à la gestion des situations d'urgence, appuyé le renouvellement de la filière des AGC et renforcé la formation du personnel consulaire sur les mesures à prendre pour composer avec des enjeux et des événements complexes à l'étranger. Passeport Canada a simplifié le processus de renouvellement des passeports, augmenté la capacité d'impression des passeports, accru le nombre de points de service, institué des mesures de contrôle et de suivi continues afin de prévoir les fluctuations de la demande, et mis en place un plan d'urgence visant à accroître la capacité opérationnelle et à répondre de manière efficace aux pétitions de pointe au chapitre de la demande. Le Service des délégués commerciaux (SDC) a préparé 230 études de marché afin de fournir aux entreprises canadiennes des renseignements à jour au sujet des occasions à saisir sur les marchés internationaux. L'élargissement du réseau des SDC au pays (28 nouveaux ETP et six bureaux satellites) a constitué un apport important au rendement du Ministère.</i></p> <p><i>Se concentrer sur les activités essentielles : le Ministère est concentré sur la réalisation de son mandat fondamental, soit le commerce et l'investissement, la paix et la sécurité à l'échelle internationale. Le droit international et les droits de la personne, et l'expertise géographique. Le MAECI a renforcé ses capacités en matière d'élaboration des politiques grâce à diverses mesures, notamment l'adoption d'un modèle ouvert d'élaboration des politiques et de normes collaboratives électroniques sur des enjeux stratégiques.</i></p> <p><i>Renforcer la responsabilisation : le MAECI a poursuivi la mise en œuvre du modèle de dirigeant principal des finances¹⁶ afin de renforcer la gestion financière, et il a accru la surveillance et la responsabilité en fournissant des comptes rendus sur l'évaluation et les recommandations découlant de l'inspection des missions auprès du Comité ministériel d'évaluation et du Comité ministériel de vérification.</i></p> <p><i>Renouveler les ressources humaines : le MAECI a renouvelé ses ressources humaines en poursuivant le recrutement d'agents du service extérieur, à partir d'un bassin de candidats qualifiés à l'occasion de la campagne de recrutement de 2008 axée sur les candidatures de titulaires d'un diplôme d'études postsecondaires.¹⁷ Afin d'ajouter à la capacité en langues étrangères du personnel du</i></p>	<p>La transformation en cours du Ministère en un ministère moderne et intégré pour relever les défis du 21^e siècle affecte tous les volets des activités et des politiques du MAECI.</p> <p>Le programme de transformation du Ministère est le mécanisme par lequel le Ministère vise à moderniser et à renforcer ses capacités en matière d'élaboration et de mise en œuvre de ses politiques et de ses programmes, à améliorer les services à la population canadienne, et à renforcer la plateforme internationale du Canada.</p>
--------------	-----------	---	---

¹⁷ Les agents comprennent ceux de la filière du service extérieur, ceux de la filière des agents-gestionnaires consulaires et ceux de la filière du commerce et de l'économie.

Priorité de gestion	Engagement	Atteinte en grande partie	Liée à tous les RS
(3) Afghanistan, y compris dans le contexte des pays voisins	Engagement	Entièrement atteinte	RS 1
	<p><i>Renforcer la sécurité (renforcement des capacités policières et du système judiciaire) : les consultations bilatérales avec le Mexique ont accru la coopération en matière de formation et de renforcement des capacités des forces policières de ce pays, la réforme du système judiciaire, le renforcement des programmes de lutte au trafic de stupéfiants et l'échange des renseignements. Une aide semblable a été accordée à d'autres pays dans la région par l'entremise du Fonds pour le renforcement des capacités de lutte contre la criminalité, lequel a versé plus de 7 millions de dollars pour améliorer la capacité des gouvernements dans les Amériques à lutter contre la criminalité transfrontalière. La collaboration régionale et des approches pangouvernementales ont été renforcées grâce aux échanges sur les meilleures pratiques pratiquées découlant du Bureau régional pour la paix et la sécurité à Panama.</i></p> <p><i>Promouvoir les pratiques démocratiques (gouvernance responsable et transparente, respect des droits de la personne et de la primauté du droit) : le Canada a favorisé une collaboration régionale accrue et consolidé ses approches pangouvernementales et les meilleures pratiques en matière de vie démocratique à la suite du lancement de l'Unité andine sur la gouvernance démocratique. Le Canada a joué un rôle crucial au sein de la mission de médiation de l'Organisation des États américains (OEA) dans la foulée du coup d'État au Honduras ainsi que par ses contributions ultérieures pour la Commission sur la vérité et la réconciliation. En outre, le Canada a joué un rôle de premier plan en ce qui concerne les résolutions de l'Assemblée générale de l'OEA concernant Cuba et le Sommet, et a fait la promotion de la Charte démocratique de l'OEA, notamment dans le contexte de la liberté d'expression au Venezuela et de la responsabilité sociale des entreprises. Une nouvelle initiative au chapitre des bourses d'études pour Haïti a été mise sur pied dans la foulée du tremblement de terre afin que les élèves haïtiens puissent continuer d'étudier.</i></p>		
(3) Afghanistan, y compris dans le contexte des pays voisins	Engagement	Entièrement atteinte	RS 1
<p><i>Adopter une approche intégrée pour les priorités stratégiques, au regard de l'Afghanistan, dont le Ministre est responsable : la gestion de la frontière entre l'Afghanistan et le Pakistan, la police nationale afghane, la justice et les services correctionnels dans la province de Kandahar, l'aide à la réconciliation plénière par les Afghans, la mise en œuvre de tous les aspects diplomatiques de la mission afghane, la conception d'une approche régionale intégrée comprenant le Pakistan, l'élaboration d'une stratégie intégrée pour la transition de la mission du Canada en Afghanistan qui se poursuit jusqu'en 2017, le MAECI a assuré la direction et la coordination pangouvernementales de la mission du Canada en Afghanistan. Un des résultats importants de cette priorité a consisté en l'entente intervenue lors de la réunion des ministres des Affaires étrangères du G-8, à Gatineau, concernant l'initiative sur la prospérité de la région frontalière entre l'Afghanistan et le Pakistan, en collaboration avec les gouvernements de ces deux pays, la Banque mondiale et la Banque asiatique de développement. Le Canada a facilité le Processus de Doudai à titre de mécanisme principal pour la gestion de la région frontalière entre l'Afghanistan et le Pakistan. Le MAECI a appuyé aussi la mise en œuvre d'initiatives du Groupe de travail sur la stabilisation et la reconstruction et du Programme de renforcement de la capacité de lutte antiterroriste, lesquelles correspondent aux priorités du MAECI que sont la promotion de la primauté du droit, de la bonne gouvernance, de la gestion des frontières et de la réconciliation.</i></p>			

¹⁶ Le modèle de dirigeant principal des finances est le mode de fonctionnement en matière de gestion financière au sein du gouvernement, qui englobe le passage vers une responsabilité accrue aux termes de la Loi fédérale sur la responsabilité et du nouveau Cadre stratégique de gestion financière.

Priorités 2009 - Type		État (Remarque : L'énoncé du RPP de 2009-2010 destine à satisfaire la priorité figure en italiques.) ¹³		Liens avec les résultats stratégiques (RS)	
2) États-Unis et l'hémisphère (les Amériques)	Engagement	Entièrement atteinte	RS 1 et RS 2	Assurer le travail préparatoire en vue des sommets du G-8 et du G-20 : le MAECI a effectué un travail de planification et de coordination intense au regard de la préparation des sommets du G-8 et du G-20, établi le programme en vue de la présidence du G-8 par le Canada, et organisé la réunion des ministres des Affaires étrangères du G-8 à Gatineau, au Québec. Promouvoir les intérêts du Canada au sein du G-20 : le Ministère a recueilli des appuis au Cadre pour une croissance forte, durable et équilibrée, y compris des cibles de consolidation budgétaire, ainsi qu'une acceptation internationale de la réforme réglementaire du secteur financier, au moyen des négociations entre les sherpas du G-20. Mettre en œuvre une stratégie complète pour les relations canado-américaines, qui porte sur des enjeux tels que l'économie mondiale et les relations commerciales, la paix et la sécurité, la frontière, l'énergie et les changements climatiques, l'Afghanistan et l'Arctique : en misant sur ses importants travaux d'analyse des enjeux et d'élaboration d'orientations stratégiques en marge de l'élection présidentielle américaine de 2008 et visant à établir la relation la plus productive possible pour le Canada avec le nouveau gouvernement américain, le MAECI a réussi dans son projet de réorienter les relations bilatérales, afin qu'elles comportent un programme prospectif plus stratégique et pleinement participatif des ministres. L'engagement soutenu entre les dirigeants et les échelons ministériels a contribué à promouvoir le programme commun ainsi établi et à défendre et promouvoir les intérêts du Canada. Durant l'exercice 2009-2010, le MAECI a soutenu une visite bilatérale du premier ministre à Washington, D.C., et plus de 35 visites ministérielles. Parmi les réalisations les plus notables au cours de cette période, signalons la conclusion réussie des négociations relatives à l'Accord sur les marchés publics entre le Canada et les États-Unis, en réponse à la clause « Buy American » des mesures de stimulation économique adoptées par les États-Unis, le lancement du Dialogue sur l'énergie propre entre le Canada et les États-Unis, l'annonce des négociations en vue de modifier l'Accord relatif à la qualité de l'eau dans les Grands Lacs, l'établissement d'un dialogue trimesriel à l'échelon ministériel sur la gestion transfrontalière, la collaboration sur la reconstruction du secteur automobile, et un niveau sans précédent de coopération civile et militaire en Afghanistan et les dossiers connexes. La reconstruction d'Haïti a figuré aussi parmi les importants domaines de collaboration entre les deux pays. En outre, le MAECI a joué un rôle de premier plan au soutien de la participation du premier ministre à deux importants sommets présentés sous l'égide du président Obama : la réunion du G-20 à Pittsburgh en septembre 2009, et le Sommet sur la sécurité nucléaire à Washington, D.C., en avril 2010. Consolider les relations avec le Mexique et le reste de l'hémisphère grâce à la mise en œuvre de politiques et de programmes bilatéraux (ALC, multilatéraux destinés à favoriser une prospérité accrue (ALC, technologie) : voir les renseignements au sujet des ALE et les autres accords à la rubrique ci-dessus au sujet de la première priorité opérationnelle. Le Ministère a fait progresser les relations avec le Brésil où le Canada a ouvert un nouveau bureau pour tisser des liens économiques plus étroits et il a rétabli les consultations du Conseil conjoint pour le commerce et l'économie, après une pause de 10 ans, avec mandat de faciliter le commerce et de promouvoir les occasions d'investissement. Le MAECI a accueilli une délégation de 25 sous-ministres et sous-ministres adjoints brésiliens et tenu des consultations, et a organisé une importante conférence stratégique où étaient réunis des représentants de haut niveau du Canada et du Brésil. Lors du Sommet des Amériques, le premier ministre a annoncé une augmentation temporaire de 5 milliards de dollars du capital exigible pour la Banque interaméricaine de développement afin d'aider à la reprise économique dans la région. Les relations à long terme ont été renforcées au moyen de nouvelles ententes sur la mobilité des étudiants et de 500 nouvelles bourses d'études et de	
				Cette priorité a contribué à assurer la gestion des intérêts et de la relation du Canada avec son allié économique et militaire le plus important, ainsi qu'avec d'autres importants partenaires dans les Amériques, telle l'Organisation des États américains. De plus, cette priorité a contribué aux services internationaux destinés à l'entremise de l'ouverture d'un nouveau bureau commercial au Brésil. La récession a mis en relief le rôle puissant des lobbyistes nationaux au chapitre de la politique étrangère des États-Unis; le Canada doit agir efficacement afin d'interpeller et d'influencer les décideurs et les leaders d'opinion aux États-Unis.	

Services internes	0	88,5	114,5	102,9	93,5	s. o.
-------------------	---	------	-------	-------	------	-------

1.3.3 Contribution des priorités à l'atteinte des résultats stratégiques

Priorités 2009- Type	État (Remarque : L'énoncé du RPP de 2009-2010 destiné à satisfaire la priorité figure en italiques.)	Liens avec les résultats stratégiques (RS)				
----------------------	--	--	--	--	--	--

1) Des possibilités économiques accrues pour le Canada, l'accent étant mis sur les marchés en croissance ou émergents	Engagement antérieur	Entièrement atteinte	RS 1	<p>Cette priorité a contribué à l'essor du programme international du Canada par la promotion des intérêts commerciaux et économiques du Canada, en particulier en matière d'accès aux marchés, aux ententes et aux accords de coopération internationale, bilatéraux entre le Canada et les pays prioritaires dans le monde entier. Parmi les éléments à améliorer, soulignons un plus grand recours à une expertise extérieure en stratégie en matière de commerce afin de favoriser l'avènement d'idées novatrices au chapitre des politiques dans divers secteurs stratégiques du commerce international (universités, groupes de réflexion stratégique, instituts de recherche), et renforcer la capacité d'attirer des investissements au pays afin de faire contrepoids au ralentissement mondial sur le plan du commerce et de l'investissement.</p> <p><i>Contribuer au rétablissement économique et au développement des possibilités économiques en mettant en place la Stratégie commerciale mondiale (SCM) et en renforçant les engagements commerciaux du Canada dans le monde : le MAECI a poursuivi la mise en œuvre de la SCM dans le but de renforcer l'accès des entreprises canadiennes aux marchés mondiaux sur le plan du commerce, de l'investissement et de l'innovation. Afin d'appuyer les entreprises canadiennes souhaitant investir de manière responsable dans les pays en développement, le MAECI a lancé le Programme de coopération pour l'investissement, en remplaçant le Programme de coopération pour l'Agence canadienne de développement international.</i></p> <p><i>Faire progresser les négociations bilatérales sur la libéralisation des échanges commerciaux et l'accès aux marchés avec les États clés, avec une attention nouvelle portée à l'Asie, et mettre au point la mise en œuvre définitive des accords de libre-échange (ALE) avec l'Association européenne de libre-échange, la Colombie, la Jordanie et le Pérou : a mis en œuvre les ALE avec l'Association européenne de libre-échange et la Colombie, et a œuvre aux fins de la mise en œuvre des accords conclus avec la Colombie, la Jordanie et le Pérou. A amorcé des négociations en vue de conclure un ALE avec l'Ukraine (CARICOM), la République de Corée, le Groupe des quatre de l'Amérique centrale (le Salvador, le Guatemala, le Honduras et le Nicaragua) et la République dominicaine, et a tenu des rencontres exploratoires avec le Maroc et la Turquie. A lancé une étude conjointe avec l'Inde en vue d'explorer les paramètres d'un accord éventuel sur un partenariat économique global. Le Ministère a conclu une entente avec la Chine pour atténuer les restrictions sur les importations de produits agricoles canadiens.</i></p> <p><i>Accroître le partenariat économique entre le Canada et l'Union européenne (UE) : le MAECI a lancé des négociations en vue de la conclusion d'un accord commercial et économique global avec l'Union européenne, et tenu deux séries de négociations.</i></p> <p><i>Mettre l'accent sur la négociation d'accords sur les services aériens et la promotion et la protection de l'investissement étranger (APIE) : des APIE ont été signés avec la Jordanie, la Lettonie, la République tchèque, la Roumanie et la Slovaquie, alors que des négociations ont été menées à terme avec Bahreïn, la Hongrie, le Koweït et Madagascar; de même, des pourparlers se sont poursuivis avec la Chine, l'Inde, l'Indonésie, la Mongolie, la Pologne, la Tanzanie, la Tunisie et le Vietnam. Des accords sur les services aériens ont été signés avec l'Union européenne, l'Afrique du Sud, Cuba, l'Éthiopie, le Japon, le Maroc, la Tunisie et le Salvador.</i></p> <p><i>Présenter la programmation pour les Jeux olympiques d'hiver de 2010 : lors des Jeux, le MAECI a réalisé des démarches intenses sur le plan de la diplomatie et de la sensibilisation des investisseurs, notamment des tables rondes commerciales et la campagne « 2010 raisons de faire des affaires au Canada ».</i></p> <p><i>Promouvoir les intérêts canadiens dans le cadre du Cycle de Doha de l'Organisation mondiale du commerce : le MAECI a continué de faire valoir les intérêts du Canada dans le cadre du Cycle de Doha et a mis au point des stratégies pour gérer les discussions prévues dans le cadre des sommets du G-8 et du G-20 au sujet de ces négociations.</i></p>
---	----------------------	----------------------	------	--

¹⁵ Dépassée : au-delà de 100 % du niveau de rendement attendu; entièrement atteinte : 100 % du niveau de rendement attendu; atteinte en grande partie : 80 % à 99 % du niveau de rendement attendu; passablement atteinte : 60 % à 79 % du niveau de rendement attendu; non atteinte : moins de 60 % du niveau de rendement attendu.

Activité de programme	Dépenses réelles (en millions de dollars)	Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	Concordance avec les résultats du gouvernement du Canada
Commerce international						
Composante MAECI	258,6	207,3	207,8	225,8	232,3	Un Canada prospère grâce au commerce mondial
Composante EDC	693,7	(119,5)	(119,5)	19 414,9	11 078,0	Un monde sûr grâce à la coopération internationale
Affaires consulaires	49,9	37,1	54,5	61,5	55,4	Un monde sûr grâce à la coopération internationale
Passeport Canada	44,8	34,1	34,1	62,3	14,2	Un monde sûr grâce à la coopération internationale
Total - Résultat stratégique n° 2	1 047,0	159,0	176,9	19 764,5	11 379,9	
Résultat stratégique n° 3 : La plateforme internationale du Canada						
Indicateur de rendement						
75 %						
<p>Pourcentage des clients ayant été favorablement les services communs qu'ils ont utilisés.</p> <p>75 %</p> <p>Un sondage en ligne des employés canadiens (EC) et des employés recrutés sur place (ERF) du MAECI et des partenaires à l'étranger, réalisé au cours de l'hiver 2010, 75 % des clients sont satisfaits des services communs fournis par le MAECI.</p> <p>Le sommaire présente un résumé des principales réalisations par résultat stratégique.</p>						
Activité de programme	Dépenses réelles (en millions de dollars)	Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	Concordance avec les résultats du gouvernement du Canada
La plateforme internationale du Canada : Soutien de l'administration centrale	317,6	304,1	349,8	379,5	370,0	Un monde sûr grâce à la coopération internationale Un Canada prospère grâce au commerce mondial
La plateforme internationale du Canada : Soutien des missions à l'étranger	580,2	449,6	449,6	541,4	518,5	Un monde sûr grâce à la coopération internationale Un Canada prospère grâce au commerce mondial
Total - Résultat stratégique n° 3	897,8	753,7	799,4	951,6	877,6	
Services internes (appuient l'ensemble des résultats stratégiques et des activités de programme) ¹⁴						
Indicateur de rendement						
Objectif						
Voir la section 2.4						
Rendement						
Activité de programme	Dépenses réelles (en millions de dollars)	Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	Concordance avec les résultats du gouvernement du Canada
2009-2010 (en millions de dollars)						
2009-2010 (en millions de dollars)						

¹⁴ À compter du cycle budgétaire de 2009-2010, les ressources de l'activité de programme Services internes apparaissent de manière distincte des autres activités de programme; elles ne sont plus réparties parmi les autres activités de programme comme cela était la pratique auparavant dans la présentation du Budget principal des dépenses. Ceci modifie notamment la comparabilité des dépenses et des données sur les ETF par activité de programme d'un exercice à l'autre.

1.3.1 Tableau des ressources financières et humaines totales

Ressources financières 2009-2010 (en millions de dollars)					
Ressources humaines 2009-2010 (ETP)					
Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	Ressources prévues	Ressources réelles	Différence
2203,0	22 190,7	13 594,9	13 624	12 986	(638)

Le nombre total réel d'ETP (12 986) est réparti au sein des activités de programme comme suit : Conseils stratégiques et intégration des politiques internationales, 6 p. 100; Diplomatie et défense des intérêts, 12 p. 100; Commerce international, 10 p. 100; Affaires consulaires, 4 p. 100; Passeport Canada, 20 p. 100; La plateforme internationale du Canada : Soutien de l'administration centrale, 7 p. 100; La plateforme internationale du Canada : Soutien des missions à l'étranger, 32 p. 100; et les Services internes, 9 p. 100.¹² L'activité de programme La plateforme internationale du Canada : Soutien des missions à l'étranger relie la majorité des employés recrutés sur place, y compris tous ceux chargés d'exécuter les programmes des ministères partenaires.

L'écart de 5 p. 100 observé entre le nombre d'ETP réels (12 986) et prévus (13 624) anticipé dans le *Rapport sur les plans et les priorités* du Ministère est attribuable à un certain nombre de facteurs, y compris moins de nouveaux postes à l'étranger pour le MAECI et les ministères partenaires, et des retards au niveau de la dotation à l'administration centrale.

1.3.2 Tableau récapitulatif sur le rendement

Résultat stratégique n° 1 : Le programme international du Canada									
Indicateur de rendement ¹³					Rendement				
Pourcentage des organisations et des partenaires internationaux qui remplissent les principales positions du Canada					En se fondant sur les réalisations au sein des tribunes multilatérales et prioritaires, l'objectif a été atteint.				
75 %					Le sommaire présente un résumé des principales réalisations par résultat stratégique.				
Dépenses réelles 2009-2010 (en millions de dollars)					2009-2010 (en millions de dollars)				
Activité de programme	2009-2010 (en millions de dollars)	Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	Résultats du gouvernement du Canada	Concordance		
Conseils stratégiques et intégration des politiques internationales	150,3	117,6	120,3	177,3	156,8	Un monde sûr grâce à la coopération internationale			
Diplomatie et défense des intérêts	1 098,2	923,5	991,9	1225,1	1 076,2	Un monde sûr grâce à la coopération internationale			
Total – Résultat stratégique n° 1	1 248,5	1 041,1	1 112,2	1 402,4	1 232,9				
Résultat stratégique n° 2 : Les services internationaux destinés aux Canadiens									
Indicateur de rendement					Rendement				
Pourcentage des clients qui ont été satisfaits des services consulaires									
Ministère des Affaires étrangères et de la Francophonie									
70 %					Les sondages ont révélé les taux de satisfaction suivants : services consulaires : 92 % services consulaires : 66 % services de passeport : s. o.				
					Le sommaire présente un résumé des principales réalisations par résultat stratégique.				

¹² L'affectation du nombre total réel des ETP réels est représentée par activité de programme dans la section 2 et ne tient pas nécessairement compte du lieu où les employés travaillent (administration centrale ou missions).

¹³ Le RPP présentait un deuxième indicateur : Pourcentage des autoévaluations indiquant que des progrès ont été réalisés au niveau des politiques et des intérêts du Canada, que ce soit sur le plan bilatéral ou multilatéral. La qualité et l'utilité de cet indicateur ont été revues et cet indicateur a ultérieurement été retiré du Cadre de gestion du rendement du MAECI.

Des trois résultats stratégiques de l'AAP découlent de manière logique les sept activités de programme du Ministère qui viennent appuyer ceux-ci.

- Pour exécuter l'activité *Conseils stratégiques et intégration des politiques internationales*, le Ministère fournit des orientations stratégiques, du renseignement et des conseils sur des enjeux liés à l'économie internationale et à la politique étrangère; effectue des travaux de recherche et des analyses sur des questions liées aux politiques étrangères et commerciales, en s'inspirant des commentaires fournis par des intervenants à tous les échelons du Ministère ainsi que par des partenaires du gouvernement fédéral; élabore des politiques et des programmes pour s'attaquer à ces enjeux; et assure la cohérence, l'intégration et la coordination des politiques et des programmes affectés aux affaires étrangères et au commerce international à l'échelle du gouvernement.
- Dans le cadre de l'activité *Diplomatie et défense des intérêts*, le MAECI mobilise les intervenants et les partenaires canadiens, ainsi que les gouvernements étrangers et différents acteurs internationaux; accroît la connaissance et la compréhension des politiques, des intérêts et des valeurs du Canada afférents au programme international du gouvernement; et exécute des programmes au nom du Canada pour s'attaquer à des enjeux internationaux précis.
- En ce qui a trait à l'activité *Commerce international*, le Ministère s'emploie à accroître la participation des entreprises canadiennes sur les marchés mondiaux et à renforcer les liens entre les entrepreneurs canadiens et des partenaires commerciaux à l'échelle internationale; de plus, il fait la promotion du Canada en tant que destination concurrentielle et partenaire pour l'investissement, l'innovation et la production à valeur ajoutée.
- Dans le cadre de l'activité *Affaires consulaires*, le MAECI fournit des renseignements et des conseils aux Canadiens sur la manière de voyager de manière sécuritaire à l'étranger. Il fournit aussi des conseils et du soutien aux Canadiens aux prises avec des difficultés personnelles ou qui se trouvent dans des situations de crise; *Passport Canada*, un organisme de service spécial, se concentre sur la gestion et la prestation des services de passeport. Il est responsable de la délivrance, de la révocation, du refus, du rétablissement et de l'utilisation des passeports canadiens.
- En ce qui concerne l'activité *La plateforme internationale du Canada : Soutien de l'administration centrale*, le Ministère gère et fournit des services communs aux ministères fédéraux et aux autres partenaires qui sont représentés dans les missions du Canada à l'étranger.
- Pour ce qui est de l'activité *La plateforme internationale du Canada : Soutien des missions à l'étranger*, le Ministère assure la mise en place des services communs dans les missions et les coordonne sur place pour appuyer les activités internationales de l'ensemble du gouvernement du Canada, ainsi que celles d'autres partenaires qui sont représentés dans les missions.

Enfin, les Services internes sont les activités qui permettent la réalisation de toutes les activités du Ministère. Sans les Services internes, le Ministère ne pourrait exécuter les fonctions qui lui ont été dévolues ou atteindre ses résultats stratégiques. Comme les Services internes font partie de l'architecture des activités de programme du Ministère, ils sont présentés comme une activité de programme distincte depuis la publication du *Rapport ministériel sur le rendement* de 2008-2009. Selon le Secrétaire du Conseil du Trésor du Canada, les Services internes se répartissent en trois catégories générales : soutien à la gouvernance et à la gestion, services de gestion des ressources et gestion des biens.

Résultat stratégique n° 1 : Le programme international du Canada	Résultat stratégique n° 2 : Les services internationaux des Canadiens	Résultat stratégique n° 3 : La plateforme internationale du Canada
Le programme international du Canada a pour but de permettre aux Canadiens d'obtenir les avantages du Canada, conformément aux valeurs et aux intérêts du pays.	Les Canadiens sont satisfaits des services consulaires, consulaires et de passeport.	Le Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international entretient un réseau de missions offrant une infrastructure et des services qui permettent au gouvernement du Canada d'atteindre ses priorités sur le plan international.
Activité de programme n° 1 : Conseils stratégiques et intégration des politiques internationales	Activité de programme n° 3 : Commerce international	Activité de programme n° 6 : La plateforme internationale du Canada : Soutien de l'administration centrale
Activité de programme n° 2 : Diplomatie et défense des intérêts	Activité de programme n° 4 : Affaires consulaires	Activité de programme n° 7 : La plateforme internationale du Canada : Soutien des missions à l'étranger
Activité de programme : Services internes		

1.3 Récapitulatif du rendement

Le récapitulatif présente les renseignements sur les ressources humaines et financières pour la période couverte par ce rapport. Le récapitulatif fournit également une ventilation des dépenses par activité de programme, et illustre la façon dont ces activités s'harmonisent avec les résultats globaux du gouvernement du Canada. Le tableau ci-dessous présente les données prévues et réelles.

Section 1 : Aperçu du Ministère

1.1 Raison d'être et responsabilités

Ce Rapport ministériel sur le rendement fournit aux Canadiens de l'information sur les réalisations du MAECI en 2009-2010.

Les domaines particuliers de responsabilité du Ministère comprennent la paix et la sécurité internationales, le commerce international, les relations diplomatiques et consulaires, la gestion du service extérieur et du réseau des missions du Canada à l'étranger, et l'élaboration du droit international et de son application au Canada. Le MAECI promeut les intérêts du Canada ainsi que la sécurité et la prospérité des Canadiens et il fait valoir les valeurs canadiennes que sont la démocratie, les droits de la personne, la primauté du droit et la gérance de l'environnement. La création du Ministère découle de la Loi sur le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, L.R.C. 1985, ch. E-22, qui énumère les responsabilités qui lui incombent en vertu de la Loi (voir Notre mandat¹¹). Le Ministère offre des avantages continus aux Canadiens, comme suit :

- il veille à ce que le gouvernement du Canada s'exprime d'une façon unifiée et cohérente par rapport à la formulation et à la mise en œuvre de politiques et de programmes en matière d'affaires étrangères et de commerce international, en pilotant une approche pangouvernementale à cet égard, y compris les interventions en cas de crise. De concert avec les ministères partenaires, le MAECI est la principale source d'information, de renseignements et de conseils pour le gouvernement du Canada sur les questions, les conditions et les tendances internationales;
- il concentre ses ressources humaines et financières sur ses activités essentielles (c.-à-d. la paix et la sécurité, le commerce et l'investissement ainsi que le droit international et les droits de la personne) afin de faire progresser le programme international du Canada sur ces questions de la façon la plus efficace possible, tout en mettant pleinement à profit son expertise diplomatique et géographique dans le monde entier;
- il crée des débouchés internationaux pour les entreprises canadiennes en faisant la promotion du commerce international par des initiatives telles que la négociation d'ententes visant à ouvrir ou à élargir les marchés, la facilitation du commerce et des investissements bilatéraux, et l'appui à l'innovation au moyen de partenariats internationaux visant à commercialiser la science et la technologie;
- il offre aux Canadiens des services commerciaux, consulaires et de passeport dans le monde entier ainsi que des renseignements opportuns et pratiques sur des enjeux à l'international et les voyages à l'étranger;
- il gère le réseau des 173 missions du Canada à l'étranger (c.-à-d. la plateforme internationale du gouvernement du Canada) dans une perspective pangouvernementale, ce qui permet non seulement la réalisation de ses propres activités internationales mais également celles de ses partenaires qui œuvrent dans les missions à l'étranger. Ces missions interagissent et coordonnent les activités internationales du gouvernement;
- entre autres activités, les missions défendent les politiques et les points de vue du Canada sur la scène internationale; elles établissent et entretiennent des relations pour relever la visibilité du Canada et contribuer à promouvoir les objectifs canadiens; elles interprètent les tendances et le renseignement de nature économique, sociale et politique pour déterminer ce qu'il signifie pour le Canada et les Canadiens; elles gèrent l'expansion internationale des affaires du Canada, notamment la promotion des exportations, le fait d'attirer des investissements et la présentation du Canada comme un partenaire dynamique en matière d'innovation; elles offrent des services consulaires et de passeport; et elles fournissent l'infrastructure et les services nécessaires pour permettre la réalisation des activités internationales des partenaires fédéraux et autres qui œuvrent dans les missions à l'étranger;
- il sert la communauté diplomatique accréditée auprès du Canada et assume le rôle lié au protocole officiel pour toutes les visites du gouverneur général, du premier ministre et des ministres du portefeuille du MAECI, ainsi que pour les visites officielles de dignitaires étrangers au Canada (chefs d'État et de gouvernement). À l'heure actuelle, on compte plus de 8000 représentants étrangers et membres accrédités de leur famille en sol canadien.

1.2 Résultats stratégiques et architecture des activités de programme

L'architecture des activités de programme (AAP) du Ministère détermine précisément les orientations stratégiques du Ministère en recensant ses objectifs stratégiques complémentaires (c.-à-d. les avantages durables et à long terme que le Ministère entend obtenir pour les Canadiens). Le MAECI compte trois résultats stratégiques. En premier lieu, le résultat *Le programme international du Canada* renvoie à l'exercice de la diplomatie et de la défense des intérêts canadiens. Deuxièmement, le résultat *Les services internationaux destinés aux Canadiens* met en relief les services commerciaux, consulaires et de passeport à l'intention des Canadiens. Troisièmement, le résultat *La plateforme internationale du Canada* concerne la gestion que fait le Ministère des missions à l'étranger, au nom du gouvernement du Canada. Ensemble, ces résultats stratégiques traduisent le rôle de chef de file du Ministère pour formuler, coordonner et mener à bien les politiques étrangères et commerciales du gouvernement fédéral et ses programmes connexes. Les résultats stratégiques du Ministère constituent le fondement de toutes ses activités.

Le reste de ce rapport présente l'information en respectant rigoureusement les lignes directrices établies par le Secrétaire du Conseil du Trésor (SCT) du Canada (c.-à-d. que la plupart des renseignements sont sous forme de tableau). La section 1 fournit un aperçu du Ministère : son rôle et ses responsabilités, l'architecture des activités de programme (AAP), des tableaux présentant un sommaire du rendement, l'analyse de l'environnement et des risques, et le profil des dépenses.

La section 2 est organisée selon l'AAP (c.-à-d. par résultat stratégique et activités de programme correspondantes). Chaque partie commence en décrivant l'activité de programme à l'étude et ses avantages pour les Canadiens. Ceci est suivi de deux tableaux (les ressources financières et humaines prévues et réelles de l'activité de programme et un sommaire du rendement pour l'année). Par la suite, on retrouve une brève analyse du rendement annuel et un tableau des faits saillants du rendement, lequel renvoie aux engagements pris dans le *Rapport sur les plans et les priorités* de 2009-2010. Chaque partie se conclut par une explication des leçons apprises au cours de l'année.

La section 3 contient les principaux éléments financiers et une liste des tableaux qui se trouvent dans le site Web du SCT. Enfin, la section 4 fournit les coordonnées du MAECI et des organisations du portefeuille.

Ressources financières (en millions de dollars)			
2009-2010	2008-2009	2007-2006	2006-2005
Affaires étrangères et Commerce international	2 322,5	2 775,8	2 516,9
Exportation et développement Canada (Compte du Canada)	(119,5)	19 414,9	11 078,0
Total pour le MAECI	2 203,0	22 190,7	13 594,9

Les dépenses nettes du MAECI s'inscrivent à l'intérieur des autorisations totales que lui avait octroyée le Parlement. Les chiffres qui représentent les dépenses réelles ont été examinés au regard du financement provenant du Budget principal des dépenses et du Budget supplémentaire des dépenses (les autorisations totales). En 2009-2010, les initiatives principales qui ont contribué à l'écart entre les dépenses prévues et les autorisations totales du MAECI comprennent ce qui suit :

- un nouveau financement de 139,6 millions de dollars pour l'augmentation des cotisations d'adhésion du Canada à des organisations internationales, ce qui comprend les quotes-parts pour les nouvelles missions de maintien de la paix de l'ONU;
- un nouveau financement de 32,6 millions de dollars pour augmenter la représentation dans les missions canadiennes à l'étranger et dans les bureaux régionaux au Canada;
- 31,1 millions de dollars pour la tenue des sommets du G-8 et du G-20;
- 13,4 millions de dollars pour l'action du Ministère à l'appui de l'intervention initiale du Canada après le tremblement de terre à Haïti.

Près de 49 p. 100 (soit 1 233 millions de dollars) des dépenses réelles du MAECI provenaient de l'exercice de la diplomatie canadienne et de la défense des intérêts à l'appui du programme international du Canada. Cela comprend une somme de 521,8 millions de dollars en contributions fixées pour l'adhésion du Canada à des organisations internationales telles que l'ONU, les missions de maintien de la paix de l'ONU et l'Organisation mondiale de la santé. Elles comprennent aussi les dépenses de programmes internationaux clés que menait le Ministère, par exemple le Fonds pour la paix et la sécurité mondiales (127,1 millions de dollars) et le Programme de partenariat mondial (130,1 millions de dollars).

Une part de 12 p. 100 (soit 301,9 millions de dollars) des dépenses réelles a été affectée aux services internationaux (services consulaires, commerciaux et de passeport) destinés aux Canadiens. Cela comprend plus de 55 millions de dollars pour la prestation de la Stratégie commerciale mondiale du gouvernement et plus de 23 millions de dollars pour le nouveau Secteur des services consulaires et de la gestion des urgences.

Environ 35 p. 100 (soit 888,5 millions de dollars) des dépenses réelles ont été affectées aux activités de la plateforme internationale afin d'appuyer le MAECI et ses 30 partenaires dans les missions du Canada à l'étranger. Ce montant comprend 210 millions de dollars pour des programmes établis à l'administration centrale, principalement des services immobiliers et ceux relatifs à la gestion de l'information et la technologie de l'information, et 449 millions de dollars pour les coûts de fonctionnement des missions à l'étranger.

Le dernier 4 p. 100 (soit 93,5 millions de dollars) a financé les Services internes. De 2006-2007 à 2008-2009, les dépenses du MAECI ont augmenté en moyenne de 7 p. 100 par année (sans compter une dépense unique effectuée en 2006-2007). Cependant, cet accroissement des dépenses ministérielles a ralenti au point où, en 2009-2010, elles n'ont dépassé le niveau de 2008-2009 que de 1 p. 100.

Selon le rapport du Secrétaire du Conseil du Trésor intitulé *Le rendement du Canada*, les dépenses réelles du MAECI au cours de ces trois dernières années représentent environ 1 p. 100 de toutes les dépenses réelles du gouvernement du Canada. Les dépenses réelles du MAECI représentent moins de 9 p. 100 des dépenses réelles du gouvernement pour les affaires étrangères (voir *Le rendement du Canada*¹⁰).

Conclusion

Les réalisations présentées dans ce sommaire ne constituent en aucune façon tous les résultats obtenus par le MAECI en 2009-2010. Il y en a encore bon nombre qui sont présentés dans les pages qui suivent. En règle générale, le Ministère a respecté ses engagements nombreux et variés énoncés dans le *Rapport sur les plans et les priorités* de l'année en cours, et ce, dans un contexte financier très difficile. Entre-temps, le Ministère poursuit son initiative de transformation, apportant des changements fondamentaux à la façon dont il mène ses activités. On s'attend à ce que cette initiative ait une incidence positive sur l'ensemble des activités et des extrants du Ministère.

qui vont au-delà de ses paramètres de risque habituels mais dont le gouvernement juge qu'ils servent les intérêts nationaux. EDC administre le Compte du Canada. Toutefois, comme EDC fait partie du portefeuille du Ministère, le MAECI fait état des transactions du Compte du Canada dans son *Budget des dépenses*. Les transactions du Compte du Canada ne modifient en rien le budget du Ministère, puisqu'elles sont considérées comme des postes législatifs (autrement dit, elles sont assujetties à des pouvoirs que le Parlement a approuvés en vertu de la Loi sur le développement des exportations).

¹⁰ www.lbs-sct.gc.ca/reports-rapports/cp/rc/index-fra.asp

À la suite du tremblement de terre de janvier en Haïti, le personnel consulaire et d'autres employés du MAECI ont travaillé 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Ils ont répondu à plus de 49 500 appels au Centre des opérations d'urgence du Ministère et réparé environ 4 620 Canadiens. En outre, le MAECI a aidé 1 500 autres Canadiens dans plus de 18 autres situations d'urgence survenues à l'étranger, entre autres après les tremblements de terre qui ont frappé le Chili et Sumatra, les coulées de boue au Pérou et le naufrage, au large des côtes du Brésil, du grand voilier S.V. Concordia qui transportait des étudiants canadiens.

- *Services de passeport* : Passeport Canada a simplifié son processus de renouvellement de passeports, augmenté sa capacité d'impression de passeports, accru le nombre de ses points de service, établi une surveillance et un suivi en mode continu à pouvoir établir des prévisions relativement à la fluctuation des demandes, et élaboré un plan d'urgence pour renforcer sa capacité opérationnelle et répondre plus efficacement aux périodes de pointe dans la demande. L'émission du passeport électronique muni d'une puce électronique a commencé en 2009 dans le cadre d'un projet pilote. Les travaux avancent bien en vue d'une disponibilité à plus grande échelle d'ici 2012.

En 2009, Passeport Canada a gagné la médaille d'or de l'Institut d'administration publique du Canada pour avoir bien répondu à la très forte hausse des demandes de passeport en 2007-2008.

3. La plateforme internationale du Canada

Le MAECI doit s'assurer de pouvoir rester en mesure de suivre le rythme d'un monde en évolution constante et son fonctionnement rapide, et de répondre aux besoins changeants des Canadiens. Il poursuit donc la modernisation de l'ensemble de

- En 2009-2010, le gouvernement du Canada a procédé à l'ouverture officielle de sept nouvelles missions à l'étranger, a fermé six missions et a ouvert un bureau régional au Canada. De plus, il a initié des activités provisoires dans cinq autres missions et dans un centre régional de services (Thames Valley, à Londres, au Royaume-Uni). Le centre régional de services à Londres, qui sert les missions en Europe, au Moyen-Orient et en Afrique, repose sur le nouveau modèle de prestation de services du Ministère, qui vise à rationaliser les services communs et à mieux soutenir les missions canadiennes à l'étranger. De même, le travail en vue d'établir un centre régional de services aux États-Unis a progressé grandement.
- Le MAECI a atteint ses objectifs, qui visaient un niveau élevé de satisfaction chez ses clients de services communs⁸. Les résultats d'un sondage sur la satisfaction de la clientèle, effectué dans le Web, indiquent un taux de satisfaction générale de 75 p. 100. D'autre part, 22 partenaires et organismes fédéraux et un cooccupant ont signé la version révisée d'un protocole d'entente sur les activités et le soutien aux missions.
- La gestion des employés recrutés sur place à l'étranger a été renforcée grâce à une révision des conditions des contrats locaux et en établissant une nouvelle formule d'ajustement annuel des salaires.
- Des efforts importants ont été réalisés pour renforcer la sécurité dans les missions à l'étranger.

La transformation et le nouveau modèle de gestion : dans le même esprit que le font de nombreux alliés et partenaires internationaux du Canada, la transformation du MAECI vise à créer un ministère des affaires étrangères et du commerce moderne, intégré et souple, qui se concentre sur son mandat principal. La transformation joue un rôle moteur pour appuyer un accent renouvelé sur les services aux Canadiens, ce qui comprend l'aide consulaire et la gestion des situations d'urgence, ainsi qu'une plus grande souplesse pour satisfaire aux priorités du gouvernement. Les missions participent activement au processus de transformation.

Après avoir examiné en profondeur son modèle de gestion en 2009-2010, le MAECI va de l'avant avec la mise en œuvre d'un nouveau modèle de gestion en 2010-2011. Grâce à celui-ci, on établit de nouvelles façons de mener les activités, on modernise le fonctionnement et on se concentre sur les priorités essentielles.

Une fois qu'ils seront entièrement mis en application, ces changements devraient renforcer le réseau à l'étranger, accroître la capacité de réagir aux nouveaux enjeux et aux changements soudains ainsi que favoriser des relations plus productives avec les partenaires fédéraux du MAECI, sans compter une réduction des coûts indirects et un meilleur équilibre entre les besoins et les biens des missions.

À titre de mesure de la réussite de la transformation jusqu'à présent, le MAECI a produit les résultats exposés dans ce document tout en maintenant la croissance des dépenses à 1 p. 100, ce qui démontre une souplesse accrue dans son fonctionnement.

Les ressources financières : en 2009-2010, les dépenses réelles totales du MAECI se sont élevées à 13 594,9 millions de dollars, ce qui comprend les dépenses de 11 078 millions de dollars relatives au Compte du Canada que gère l'Exportation et développement Canada (EDC)⁹. Les dépenses nettes du MAECI pour 2009-2010 se sont élevées à 2 516,9 millions de dollars et les explications se trouvent ci-dessous.

⁸ Les clients sont les ministères et les organismes fédéraux, les sociétés d'État, ainsi que les gouvernements provinciaux et étrangers.

⁹ EDC est une société d'État qui fournit des solutions de financement et d'assurance pour aider les exportateurs et les investisseurs canadiens à étendre leurs activités à l'étranger. En vertu de la Loi sur le développement des exportations, le ministre du Commerce international (avec l'approbation du ministre des Finances) peut autoriser EDC à accorder, à partir du Compte du Canada, des prêts

Contribuer aux efforts internationaux au chapitre du terrorisme et de la non-prolifération : pour résoudre des problèmes complexes tels que le terrorisme international, il faut des solutions réunissant de l'expertise dans les domaines de la diplomatie, du renseignement, de la sécurité et de l'application des lois, des douanes et de l'immigration, du transport, de la justice et des finances.

- Le MAECI a annoncé une injection pluriannuelle de 180 millions de dollars destinés à financer de nouveaux projets du Programme de partenariat mondial du Canada, lequel vise à empêcher les terroristes d'acquiescer des armes et du matériel de destruction massive. Il a annoncé aussi l'expansion géographique du Programme de partenariat mondial, qui s'étendra désormais au-delà de l'ancienne Union soviétique.
- A leur réunion de mars 2010, les ministres des Affaires étrangères du G-8 ont publié une déclaration sur la non-prolifération nucléaire, le désarmement et les utilisations pacifiques de l'énergie nucléaire, qu'ils ont présentée en mai 2010 à la Conférence des Parties chargée d'examiner le Traité sur la non-prolifération des armes nucléaires (TNP).
- Le Ministère a dirigé la préparation pangouvernementale de la participation du Canada au Sommet sur la sécurité nucléaire tenu à Washington en avril 2010. De même, il a assumé la direction canadienne de cet enjeu dans des tribunes multilatérales telles que les Nations Unies, où il a réussi à obtenir, du Conseil de sécurité des Nations Unies, une quatrième série de sanctions en réaction au programme nucléaire de l'Iran.

Assurer la participation active du Canada aux Nations Unies : les Nations Unies sont au cœur de la politique étrangère du Canada. Elles constituent une tribune des plus précieuses, où les pays peuvent régler leurs différends et poursuivre des objectifs communs.

- Le MAECI a poursuivi activement sa campagne en vue d'obtenir un siège non permanent au Conseil de sécurité des Nations Unies pour 2011-2012. Parallèlement, il a continué à élaborer des options pour le programme du Conseil de sécurité dans l'éventualité où le Canada sortirait vainqueur du vote d'octobre 2010.
- Le MAECI a continué de représenter les intérêts canadiens aux Nations Unies, y compris en prenant la direction d'une résolution sur les droits de la personne en Iran pour une septième année de suite. L'Assemblée générale a adopté cette résolution en novembre 2009 avec une marge plus élevée que jamais.

2. Les services internationaux destinés aux Canadiens

Améliorer les services commerciaux, consulaires et de passeport qu'offre le MAECI aux Canadiens :

s'appuyant sur la rétroaction des clients et d'autres indicateurs de rendement, le MAECI prend continuellement des mesures pour améliorer et relever ces services.

- Services commerciaux** : tout au long de 2009-2010, la demande pour les services des délégués commerciaux n'a cessé de croître. Au total, il y a eu prestation de 37 748 services individuels aux clients, soit une augmentation de 14 p. 100 par rapport à l'année précédente; le nombre de clients canadiens qui ont été servis a atteint le nombre de 13 252, une hausse de 11 p. 100. Afin de mieux soutenir les entreprises canadiennes, le MAECI a ouvert de nouvelles missions et a accru ses effectifs dans les grands marchés émergents; de plus, il a ouvert un nouveau bureau régional au Canada.

Selon une analyse économétrique du Bureau de l'économiste principal du MAECI, en collaboration avec des universitaires de premier plan dans le secteur de l'économie et du commerce, l'incidence du Service des délégués commerciaux (SDC) sur les exportateurs canadiens ne cesse d'être positive. Ainsi, la valeur des exportations des entreprises qui se prévalent des services du SDC est en moyenne 18 p. 100 plus élevée que celle d'entreprises de même type qui n'utilisent pas ces services. Selon l'étude, chaque dollar versé aux services du SDC contribue à accroître les exportations de 27 \$. De plus, le SDC aide grandement les exportateurs à diversifier leurs marchés et à amener de nouveaux produits sur les marchés d'exportation. En moyenne, les clients du SDC exportent à 35 p. 100 plus de marchés avec au-delà de 15 p. 100 plus de produits que les entreprises non clientes.

Le MAECI a aiguillé 258 investisseurs éventuels vers ses partenaires au Canada, essentiellement les provinces, les territoires et les municipalités, et il a contribué à l'organisation de 155 visites exploratoires par des entreprises au Canada. Le réseau du MAECI pour l'investissement a facilité 106 investissements nouveaux et d'expansion au Canada, comparativement à 97 rapportés l'année précédente, et ce, en dépit d'une baisse de 10 p. 100 des investissements à l'échelle mondiale en 2009.

- Services consulaires** : le MAECI a réorganisé ses activités consulaires de manière à mieux répondre à l'évolution des besoins au chapitre de la gestion des situations d'urgence, a établi une fonction dynamique de planification d'urgence et a créé le premier de trois bureaux régionaux de services consulaires et de soutien en cas de crise dotés d'agents-gestionnaires consulaires chevronnés. Les plans d'établissement d'un nouveau Centre de surveillance et d'intervention d'urgence à l'administration centrale du MAECI sont fort avancés. Ce centre améliorera la coordination et la gestion pangouvernementales de toutes les formes de crises pouvant se manifester à l'étranger.

- Grâce à une contribution du MAECI totalisant plus de 7 millions de dollars, les États des Amériques ont augmenté leur capacité à combattre la criminalité transnationale. Le Ministère a créé le Programme d'aide au renforcement des capacités de lutte contre la criminalité en vue de renforcer la coopération régionale dans les Amériques au chapitre de la lutte contre la criminalité, en particulier le commerce des drogues illicites, la corruption et la traite de personnes.
- Le MAECI a établi des centres régionaux de politiques qui sont axés sur la paix et la sécurité (à Panama) et la gouvernance démocratique (à Lima, au Pérou).
- Le Fonds pour la paix et la sécurité mondiales du MAECI a fourni 42,8 millions de dollars destinés aux programmes dans les Amériques, dont : 14,9 millions de dollars en Haïti; 5 millions de dollars en Colombie (ce qui comprend un soutien juridique pour 500 victimes de conflits) et 1 million de dollars au Guatemala, notamment pour renforcer la collaboration entre les organismes de sécurité et de justice.

Prendre la direction de l'intervention canadienne en réponse au tremblement de terre en Haïti : le Ministère a Haïti, tout en continuant à concrétiser ses priorités et ses engagements un peu partout dans le monde.

- Quelques heures après le séisme de janvier 2010, le MAECI a initié une réponse pangouvernementale coordonnée, qui s'est étirée sur plusieurs semaines, afin de s'assurer que le Canada répondre aux besoins urgents des Canadiens en détresse et déploie une aide humanitaire, qui était grandement nécessaire, en appui aux citoyens d'Haïti. Tout au long de cette intervention d'urgence, le MAECI a vu à ce qu'il y ait une coordination étroite entre les différents ministères et organismes fédéraux, et avec le gouvernement haïtien, ainsi qu'une collaboration avec les provinces et les territoires au Canada, le secteur privé, les organisations non gouvernementales canadiennes et internationales, les organisations internationales et les autres donateurs. Le Canada a joué un rôle de chef de file en ce qui concerne la coordination d'une réponse internationale qui soit efficace en organisant à Montréal la Conférence ministérielle préparatoire afin d'établir une vision internationale commune et claire sur les premières activités de rétablissement d'Haïti, puis sur sa reconstruction à plus long terme.
- Collaborant avec l'Agence canadienne de développement international et avec le ministère des Finances, le MAECI a œuvré afin que le Canada joue un rôle de chef de file pour le rétablissement et la reconstruction d'Haïti en coprésident la Conférence internationale des donateurs vers un nouvel avenir en Haïti, tenue en mars 2010.

Assurer une coordination pangouvernementale de la mission canadienne en Afghanistan : le Canada œuvre en Afghanistan sous la direction des Nations Unies dans le cadre d'une initiative que dirige l'Organisation du Traité de l'Atlantique Nord (OTAN).

- Le MAECI a appuyé le rôle de chef de file continu du Canada sur les enjeux liés à la sécurité et la gouvernance en Afghanistan, ainsi qu'à la coopération régionale, en participant à la Conférence de Londres sur l'Afghanistan qui a eu lieu en janvier 2010.
- Le MAECI a exercé un rôle dirigeant et a coordonné, à l'échelle pangouvernementale, la mission du Canada en Afghanistan. L'un des résultats notables a été le lancement de l'initiative pour la prospérité de la région frontalière entre l'Afghanistan et le Pakistan lors de la réunion des ministres des Affaires étrangères du G-8, à Galtineau, au Québec. Le MAECI a facilité le Processus de Dubaï à titre de principal mécanisme de gestion de la frontière entre l'Afghanistan et le Pakistan. De même, il a appuyé l'initiative des États-Unis sur cette frontière (le plan Holbrooke). Le Ministère a soutenu aussi la mise en œuvre d'initiatives du Groupe de travail sur la stabilisation et la reconstruction, du Programme d'aide au renforcement des capacités antiterroristes et du Programme de lutte contre les stupéfiants en Afghanistan, lesquels correspondaient aux priorités que met de l'avant le Ministère sur la promotion de la primauté du droit, de la bonne gouvernance, de la gestion des frontières et de la réconciliation.

Affirmer le rôle du Canada à titre de pays de l'Arctique : l'Arctique, qui représente un élément fondamental de l'identité nationale du Canada, offre de très grandes possibilités pour l'avenir du pays. Dans la foulée, en partie, des changements climatiques et de la recherche de nouvelles ressources, la portée géopolitique de la région et ses conséquences pour le Canada n'ont jamais été aussi grandes.

- Les ministres d'Affaires étrangères et d'Affaires indiennes et du Nord canadien ont publié la Stratégie pour le Nord du Canada.⁶
- Le MAECI a rédigé la version définitive de la politique étrangère du Canada pour l'Arctique, qui est le volet international de la Stratégie pour le Nord du gouvernement, afin d'établir une façon plus stratégique d'aborder les enjeux stratégiques d'envergure internationale dans l'Arctique.
- Le Canada a organisé une réunion des ministres des Affaires étrangères des États côtiers de l'Océan Arctique et a mis sur pied le Centre international Canadien pour la région de l'Arctique.⁶
- Le Canada et les États-Unis se sont entendus pour collaborer à une étude sur le plateau continental de l'Arctique et pour entamer des pourparlers sur les frontières maritimes de la mer de Beaufort.

⁶ www.northernstrategy.gc.ca/index-fra.asp

⁶ www.international.gc.ca/ministres-ministres-Arctic_Oslo_Centre_Arctique.aspx?lang=fra

- Poursuivant l'intensification de la présence du Canada sur les principaux marchés émergents, le MAECI a ouvert six nouveaux bureaux commerciaux en Chine⁴ et de nouvelles missions à Ahmedabad, en Inde, et à Porto Alegre, au Brésil. Le Ministère a créé un réseau des responsables canadiens en matière commerciale et de politiques dans les économies membres de l'Association des nations de l'Asie du Sud-Est afin d'accroître les échanges de l'Association.
- Bien que le MAECI ait mené un programme ambitieux d'accords commerciaux bilatéraux et régionaux, les négociations dans le contexte du Cycle de Doha de l'Organisation mondiale du commerce sont demeurées une priorité pour le Canada.
- Le MAECI a recueilli des appuis au Cadre pour une croissance forte, durable et équilibrée du G-20, y compris des cibles de consolidation budgétaire, ainsi qu'une acceptation internationale de la réforme réglementaire du secteur financier au moyen du G-20.
- Le Programme de coopération pour l'investissement de l'Agence canadienne de développement international a été transféré au MAECI en janvier 2010. Ce programme appuiera l'investissement du secteur privé dans les pays en développement pour y favoriser une croissance économique soutenue et la réduction de la pauvreté.
- Le Canada et les États-Unis ont conclu l'Accord sur les marchés publics entre le Canada et les États-Unis, ce qui permet aux entreprises canadiennes de participer aux projets d'infrastructure américains financés dans le cadre de l'*American Recovery and Reinvestment Act*.
- Les activités menées dans le contexte du Programme de partenariats internationaux en science et technologie du MAECI ont donné lieu à six nouvelles initiatives de recherche et développement (R-D) avec la Chine, d'une valeur de 6,9 millions de dollars, et à quatre nouvelles initiatives en R-D avec l'Inde, celles-ci s'élevant à 6,7 millions de dollars.

Se préparer pour l'année internationale du Canada : les yeux du monde entier ont été tournés de façon toute particulière vers le Canada en 2010, alors que celui-ci a accueilli plusieurs événements d'importance, notamment les Jeux olympiques d'hiver de 2010 à Vancouver, les sommets du G-8 et du G-20, ainsi que la réunion des ministres des Affaires étrangères du G-8. Ces événements ont offert au Canada des occasions uniques de jouer un rôle prépondérant concernant de grands enjeux mondiaux et de faire connaître le pays au monde entier.

- Le MAECI a effectué un travail de planification et de coordination intense dans le cadre de la préparation des sommets du G-8 et du G-20. Il a établi le programme pour la présidence canadienne du G-8 et du G-20 et a été l'hôte de la réunion des ministres des Affaires étrangères du G-8.
- Lors des Jeux olympiques d'hiver de 2010 à Vancouver, le MAECI a mis en œuvre un important programme de sensibilisation visant à attirer les investisseurs, comprenant entre autres la campagne « 2010 raisons de faire des affaires au Canada ».

Intensifier les relations avec les États-Unis et les Amériques : les relations du Canada avec son voisin immédiat, les États-Unis, sont à la fois cruciales et productives. Les deux pays entretiennent les relations commerciales les plus importantes qui soient et coopèrent depuis longtemps en vue de défendre le continent ainsi que de promouvoir la liberté, la démocratie et les droits de la personne un peu partout dans le monde. Dans le contexte plus large des Amériques, le Canada a accru son engagement pour faire progresser un large éventail d'intérêts communs.

- À la suite d'un investissement important dans l'analyse des enjeux et l'élaboration des politiques, le MAECI a contribué à réorienter les relations du Canada avec les États-Unis de façon à englober, à l'échelle du gouvernement, un programme plus stratégique. Dans le cadre du dialogue soutenu entre les dirigeants et les principaux ministres des deux pays, le premier ministre s'est rendu à Washington, D.C., et 35 visites ministérielles aux États-Unis ont eu lieu. Parmi les plus importantes réalisations, on compte notamment la conclusion d'un accord relatif aux dispositions « Buy American » de la loi sur la relance économique des États-Unis, le lancement du Dialogue sur l'énergie propre entre le Canada et les États-Unis et des négociations pour modifier l'Accord relatif à la qualité de l'eau dans les Grands Lacs. L'établissement d'un dialogue ministériel semestriel sur la gestion de la frontière, une collaboration dans la restructuration du secteur de l'automobile, de même qu'un niveau sans précédent de coopération et de coordination civiles et militaires en Afghanistan et sur les enjeux communs. En outre, la reconstruction d'Haïti a constitué un domaine important de collaboration bilatérale. Le MAECI a joué un rôle de premier plan pour appuyer la participation du Canada au Sommet du G-20 à Pittsburgh (en septembre 2009) et au Sommet sur la sécurité nucléaire à Washington, D.C. (en avril 2010).
- À la suite de l'entrée en vigueur des exigences relatives au visa pour les Mexicains qui voyagent en sol canadien, le Canada a entrepris un dialogue soutenu et de haut niveau avec le Mexique. De plus, les consultations bilatérales avec le Mexique ont contribué à accroître la collaboration entre les deux pays en ce qui concerne la formation et le renforcement des capacités des policiers, la réforme du système de justice, les programmes de lutte contre les stupéfiants ainsi que l'échange de renseignements.

⁴ Ces bureaux commerciaux sont situés en Chine, gérés en collaboration avec la Corporation commerciale canadienne et sont considérés comme étant des points de service au sein du réseau.

Sommaire

Le MAECI est l'un des ministères les plus complexes du gouvernement du Canada, chargé de la conduite des affaires internationales du Canada, y compris du commerce international. En raison de la portée de son mandat et de la complexité de ses activités, lesquelles sont décrites tout au long de ce rapport, le Ministère a besoin de deux représentants au Cabinet fédéral, deux secrétaires parlementaires, un ministre d'État, ainsi que deux sous-ministres et un sous-ministre délégué. C'est au MAECI que revient la responsabilité, à l'échelle du gouvernement, de définir la position du Canada sur les questions d'intérêt mondial, de préparer les réactions aux événements qui se produisent sur la scène internationale, de gérer les relations bilatérales et multilatérales, et de mettre en œuvre des programmes internationaux. Ces activités permettent au Canada de faire progresser ses intérêts économiques et politiques, d'être plus actif au sein de la communauté internationale et d'aider les Canadiens qui travaillent, vivent ou voyagent à l'étranger.

Le Ministère gère le réseau du Canada à l'étranger (soit 173 missions² et 140 points de service partout dans le monde, ainsi que 18 bureaux régionaux), permettant ainsi à 30 partenaires d'y mener des activités³. La présence du Canada sur la scène internationale, y compris les activités provisoires, est répartie comme suit : Afrique et Moyen-Orient, 36 missions et 30 points de service; Asie-Pacifique, 36 et 35; Europe, 44 et 36; Amérique latine et Caraïbes, 28 et 18; et Amérique du Nord (comprenant le Mexique), 34 et 21. En 2009-2010, le Ministère comptait plus de 13 000 employés actifs (y compris ceux de Passeport Canada).

Les renseignements ci-dessous résument les résultats de haut niveau du MAECI pour l'exercice 2009-2010 par rapport aux trois résultats stratégiques. Ces résultats sont liés également aux quatre priorités du Ministère pour l'exercice, telles qu'elles ont été présentées dans le *Rapport sur les plans et les priorités* (RPP) de 2009-2010 : (1) des possibilités économiques accrues pour le Canada, l'accent étant mis sur les marchés en croissance ou émergents; (2) les États-Unis et l'hémisphère; (3) l'Afghanistan, y compris dans le contexte des pays voisins; et (4) la transformation du Ministère. De plus, les résultats qui suivent comprennent d'autres réalisations importantes liées au travail continu du Ministère (par exemple son intervention dans le cas de situations d'urgence internationales graves, comme le tremblement de terre en Haïti, et les améliorations apportées à ses services commerciaux, consulaires et de passeport).

1. Le programme international du Canada

Canada : le ralentissement économique mondial et la reprise actuelle, encore fragile, ont démontré la nécessité d'accroître la participation du Canada aux chaînes de valeur mondiales, d'assurer un accès concurrentiel aux marchés et aux réseaux mondiaux pour les entreprises canadiennes, d'augmenter l'investissement étranger direct au Canada ainsi que l'investissement direct du Canada à l'étranger, et de renforcer les liens entre le secteur commercial de la science et de la technologie et les réseaux mondiaux de l'innovation. Voilà l'objet de la Stratégie commerciale mondiale du gouvernement, laquelle a permis d'obtenir les résultats suivants en 2009-2010 :

- l'amorce de négociations en vue de conclure un accord économique et commercial global avec l'Union européenne, ainsi que de négociations sur un accord de libre-échange avec l'Ukraine, de même que des pourparlers continus avec la Communauté des Caraïbes (CARICOM), la République de Corée, le Groupe des quatre de l'Amérique centrale (le Salvador, le Guatemala, le Honduras et le Nicaragua) et la République dominicaine, et des rencontres exploratoires avec le Maroc et la Turquie;
- la mise en œuvre d'accords de libre-échange avec l'Islande, le Liechtenstein, la Norvège et la Suisse ((l'Association européenne de libre-échange) ainsi que le Pérou, et les efforts en vue de mettre en œuvre les accords conclus avec la Colombie, la Jordanie et le Panama;
- le lancement d'une étude conjointe avec l'Inde en vue d'explorer les paramètres d'un accord éventuel sur un partenariat économique global;
- la signature d'accords de promotion et de protection de l'investissement étranger avec la Jordanie, la Lettonie, la République tchèque, la Roumanie et la Slovaquie, la conclusion réussie de négociations avec Bahreïn, la Hongrie, le Koweït et Madagascar, et la poursuite des discussions avec la Chine, l'Inde, l'Indonésie, la Mongolie, la Pologne, la Tanzanie, la Tunisie et le Vietnam;
- la signature d'accords sur les services aériens avec l'Union européenne, l'Afrique du Sud, Cuba, l'Éthiopie, le Japon, le Maroc, le Salvador et la Tunisie.

² Dans les missions du Canada, le gouvernement fédéral est directement responsable du personnel, des lieux et des biens. Les

³ Les partenaires sont les ministères et organismes fédéraux, ainsi que les cococcpants. Ces derniers comprennent les sociétés d'État, les gouvernements provinciaux et les gouvernements étrangers.



L'honorable Peter Van Loan
Ministre du Commerce international



L'honorable Lawrence Cannon
Ministre des Affaires étrangères

C'est avec grand plaisir que nous présentons le *Rapport ministériel sur le rendement* de 2009-2010 d'Affaires étrangères et Commerce international Canada (MAECI). Les pages qui suivent font état de nombreuses réalisations d'importation, lesquelles s'inscrivent toutes dans le cadre des activités essentielles du Ministère : l'élaboration et la coordination de ses politiques et programmes connexes en matière d'affaires étrangères et de commerce international; ses services consulaires, de passeport et liés au commerce international à l'intention des citoyens canadiens; et sa gestion de la plateforme internationale du Canada.

Sans l'ombre d'un doute, la reprise économique est la priorité absolue de notre gouvernement et l'enjeu le plus important auquel font face les Canadiens actuellement. En 2009-2010, la contribution du MAECI dans ce domaine a été remarquable. Nous avons travaillé à la préparation du Sommet du G-20 à Toronto, lequel a abordé de grandes questions d'envergure internationale dont l'importation de la consolidation budgétaire et la lutte contre le protectionnisme. Le travail du Ministère a mené à l'Accord sur les marchés publics entre le Canada et les États-Unis, en réponse aux dispositions « Buy American » des mesures législatives américaines de stimulation économique, et il a fait progresser le programme du Canada en matière libre-échange, entre autres par l'entremise des négociations amorcées avec l'Union européenne.

Si la reprise économique mondiale a été l'enjeu déterminant en 2009-2010, notre gouvernement a montré aussi son engagement envers la stabilité internationale et à créer un monde plus sûr. En Afghanistan, le Ministère assure la coordination des actions du Canada dans un ensemble de dossiers, y compris la sécurité, la gouvernance et la coopération régionale. De même, les efforts du MAECI ont établi le Canada un chef de file mondial au chapitre de la réponse apportée au tremblement de terre dévastateur qui a frappé Haïti, en janvier 2010, et de l'aide en vue d'aider notre partenaire des Amériques à rebâtir pour l'avenir.

Le Canada met aussi un accent accru sur sa souveraineté dans l'Arctique, et le MAECI a fait partie intégrante des actions du gouvernement à ce chapitre.

Dans l'exécution de son mandat, le MAECI définit de meilleurs moyens, qui sont novateurs, afin de soutenir les Canadiens un peu partout dans le monde. Ceci comprend l'ouverture de nouveaux bureaux commerciaux dans des marchés clés et la création du Centre de surveillance et d'intervention d'urgence afin de coordonner les services gouvernementaux destinés à aider les Canadiens lors de situations d'urgence internationales.

Dans un contexte international qui se veut de plus en plus complexe et pour satisfaire aux priorités internationales du Canada, il faut disposer d'un ministère des affaires étrangères et du commerce international qui soit moderne, agile et rentable – et nous sommes fiers d'affirmer que c'est bel et bien ce que concrétise le MAECI.

Pour en savoir plus sur les réalisations du Ministère en 2009-2010 et en apprendre davantage sur le Ministère, nous vous invitons à consulter le site Web du MAECI.

MESSAGE DES MINISTRES

SOMMAIRE

SECTION 1 : APERÇU DU MINISTÈRE

1	RAISON D'ÊTRE ET RESPONSABILITÉS	1.1
9	RÉSULTATS STRATÉGIQUES ET ARCHITECTURE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMME	1.2
9	RÉCAPITULATIF DU RENDEMENT	1.3
10	Tableau des ressources financières et humaines totales	1.3.1
11	Tableau récapitulatif sur le rendement	1.3.2
13	Contribution des priorités à l'atteinte des résultats stratégiques	1.3.3
17	CONTEXTE DE TRAVAIL ET ANALYSE DES RISQUES	1.4
18	PROFIL DE DÉPENSES	1.5
18	Graphique des dépenses du Ministère	1.5.1
19	Plan d'action économique du Canada-Compte du Canada	1.5.2
19	Postes votés et législatifs (en millions de dollars)	1.5.3

SECTION 2 : ANALYSE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMME PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE

21	RÉSULTAT STRATÉGIQUE N° 1 : LE PROGRAMME INTERNATIONAL DU CANADA	2.1
21	Activité de programme n° 1 : Conseils stratégiques et intégration des politiques internationales	2.1.1
28	Activité de programme n° 2 : Diplomatie et défense des intérêts	2.1.2
39	RÉSULTAT STRATÉGIQUE N° 2 : LES SERVICES INTERNATIONAUX DESTINÉS AUX CANADIENS	2.2
39	Activité de programme n° 3 : Commerce international	2.2.1
39	Activité de programme n° 4 : Affaires consulaires	2.2.2
44	Activité de programme n° 5 : Passeport Canada	2.2.3
48	RÉSULTAT STRATÉGIQUE N° 3 : LA PLATEFORME INTERNATIONALE DU CANADA	2.3
50	Activité de programme n° 6 : La plateforme internationale du Canada : Soutien de l'administration centrale	2.3.1
50	Activité de programme n° 7 : La plateforme internationale du Canada : Soutien des missions à l'étranger	2.3.2
55	SERVICES INTERNES	2.4

SECTION 3 : RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

65	PRINCIPAUX ÉLÉMENTS FINANCIERS	3.1
65	ÉTATS FINANCIERS	3.2
69	SOMMAIRE DES TABLEAUX DE RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES	3.3

SECTION 4 : COORDONNÉES

71	
----	--



Affaires étrangères et Commerce international Canada

Rapport ministériel sur le rendement de 2009-2010

L'honorable Peter Van Loan
Ministre du Commerce international

L'honorable Lawrence Cannon
Ministre des Affaires étrangères

Chaque année, le gouvernement établit son budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement. Le budget des dépenses, qui est déposé à la Chambre des communes par le président du Conseil du Trésor, comporte trois parties :

Partie I – Le Plan de dépenses du gouvernement présente un aperçu des dépenses fédérales et résume les principaux éléments du budget principal des dépenses.

Partie II – Le budget principal des dépenses étaye directement la Loi de crédits. Le budget principal des dépenses énonce les autorisations de dépenser (crédits) et les sommes à inclure dans les projets de loi de crédits ultérieurs. Le Parlement devra adopter ces crédits afin que le gouvernement puisse mettre en application ses plans de dépenses. Les Parties I et II du budget des dépenses sont déposées le 1^{er} mars ou avant.

Partie III – Le Plan de dépenses du ministère est divisé en deux documents :

- 1) **Les rapports sur les plans et les priorités (RPP)** sont des plans de dépenses établis par chaque ministère et organisme (à l'exception des sociétés d'État). Ces rapports présentent des renseignements plus détaillés, pour une période de trois ans, sur les principales priorités d'une organisation, et ce, par résultat stratégique, activité de programme et résultat prévu, incluant des liens aux besoins en ressources connexes. Les RPP contiennent également des données sur les besoins en ressources humaines, les projets de transformation, les subventions et contributions, et les coûts nets des programmes. Ils sont déposés au Parlement par le président du Conseil du Trésor au nom des ministres responsables des ministères et des organismes qui dépendent des crédits parlementaires et qui sont désignés aux annexes I, I.1 et II de la *Loi sur la gestion des finances publiques*. Ces documents sont déposés au plus tard le 31 mars, pour renvoi aux comités qui peuvent ensuite faire rapport à la Chambre des communes conformément au paragraphe 81(7) du Règlement.
- 2) **Les rapports ministériels sur le rendement (RMR)** rendent compte des réalisations de chaque ministère et organisme en fonction des attentes prévues en matière de rendement qui sont indiquées dans leur RPP. Ces rapports sur le rendement, qui portent sur la dernière année financière achevée, sont déposés au Parlement en automne par le président du Conseil du Trésor au nom des ministres responsables des ministères et des organismes qui dépendent des crédits parlementaires et qui sont désignés aux annexes I, I.1 et II de la *Loi sur la gestion des finances publiques*.

Le budget supplémentaire des dépenses étaye directement la Loi de crédits. Le budget supplémentaire des dépenses énonce les autorisations de dépenser (crédits) et les sommes à inclure dans les projets de loi de crédits que le Parlement doit adopter afin que le gouvernement puisse mettre en application ses plans de dépenses. Le budget supplémentaire des dépenses est habituellement déposé trois fois par année, soit un premier document en mai, un deuxième à la fin octobre et un document final à la fin février. Chaque budget supplémentaire des dépenses est caractérisé par une lettre alphabétique (A, B, C, etc.). En vertu de circonstances spéciales, plus de trois budgets supplémentaires des dépenses peuvent être publiés au cours d'une même année.

Le budget des dépenses de même que le budget fédéral du ministre des Finances sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

Ce document est disponible en médias substitués sur demande.

Ce document est disponible sur le site Web du SCT à l'adresse suivante : <http://www.tbs-sct.gc.ca>.

En vente chez votre libraire local ou par la poste auprès de
Editions et Services de dépôt
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Ottawa (Ontario) KIA 0S5

Téléphone : 613-941-5995
Commandes seulement : 1-800-635-7943 (Canada et É.-U.)
Télécopieur : 613-954-5779 ou 1-800-565-7757 (Canada et É.-U.)
Internet : <http://publications.gc.ca>

Nota : Pour ne pas alourdir le texte français, le masculin est utilisé pour désigner tant les hommes que les femmes.



**Affaires étrangères
et Commerce international
Canada**

**Budget des dépenses
2009-2010**

Partie III - Rapport ministériel sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2010

Canada



Hazardous Materials Information Review Commission Canada

**2009-10
Estimates**

Part III - Departmental Performance Report

For the period ending
March 31, 2010

Canada

The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the introduction of appropriation bills in Parliament. The Estimates, which are tabled in the House of Commons by the President of the Treasury Board, consist of the following:

Part I – The Government Expense Plan provides an overview of federal spending and summarizes the key elements of the Main Estimates.

Part II – The Main Estimates directly support the Appropriation Act. The Main Estimates identify the spending authorities (Votes) and amounts to be included in subsequent appropriation bills. Parliament will be asked to approve these Votes to enable the government to proceed with its spending plans. Parts I and II of the Estimates are tabled on or before March 1.

Part III – Departmental Expenditure Plans are divided into two components:

- 1) **Reports on Plans and Priorities (RPP)** are individual expenditure plans for each department and agency (excluding Crown corporations). These reports provide increased levels of detail over a three-year period on an organization's main priorities by strategic outcome(s), program activity(ies) and planned/expected results, including links to related resource requirements. The RPPs also provide additional details on risk management, operational and management priorities, transformational projects and grants and contributions, etc. They are tabled in Parliament by the President of the Treasury Board on behalf of the ministers who preside over the appropriation-dependent departments and agencies identified in Schedules I, I.1 and II of the *Financial Administration Act*. These documents are tabled on or before March 31 and referred to committees, which may then report to the House of Commons pursuant to Standing Order 81(7).
- 2) **Departmental Performance Reports (DPR)** are individual department and agency accounts of results achieved against planned performance expectations as set out in respective RPPs. These Performance Reports, which cover the most recently completed fiscal year, are tabled in Parliament in the fall by the President of the Treasury Board on behalf of the ministers who preside over the appropriation-dependent departments and agencies identified in Schedules I, I.1 and II of the *Financial Administration Act*.

Supplementary Estimates directly support an Appropriation Act. The Supplementary Estimates identify the spending authorities (Votes) and amounts to be included in the subsequent appropriation bill. Parliamentary approval is required to enable the government to proceed with its spending plans. Supplementary Estimates are normally tabled three times a year, the first document in May, the second in late October and the final in late February. Each Supplementary Estimates document is identified alphabetically A, B, C, etc. In special circumstances, more than three Supplementary Estimates documents can be published in any given year.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in DPRs, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of public funds.

© Her Majesty the Queen in Right of Canada, represented
by the Minister of Public Works and Government Services, 2010.

This document is available in multiple formats upon request.

This document is available on the TBS website at the following address: <http://www.tbs-sct.gc.ca>.

Available through your local bookseller or by mail from
Publishing and Depository Services
Public Works and Government Services Canada
Ottawa ON K1A 0S5

Telephone: 613-941-5995
Orders Only: 1-800-635-7943 (Canada and U.S.A.)
Fax: 613-954-5779 or 1-800-565-7757 (Canada and U.S.A.)
Internet: <http://publications.gc.ca>

Catalogue No.: BT31-4/41-2010
ISBN 978-0-660-65841-4



Hazardous Materials Information
Review Commission

Conseil de contrôle des renseignements
relatifs aux matières dangereuses

Hazardous Materials Information Review Commission

2009-2010

Departmental Performance Report

The Honourable Leona Aglukkaq
Minister of Health
Government of Canada

Canada

Table of Contents

President's Message.....	1
Section I : Summary Information	3
Raison d'être.....	3
Mandate.....	3
Responsibilities	3
Strategic Outcome and Program Activity Architecture (PAA)	5
Summary of Performance	6
Contribution of Priorities to Strategic Outcome	7
Risk Analysis	9
Operational Context.....	9
Risks and Opportunities	10
Expenditure Profile	11
Section II : Analysis of Program Activity by Strategic Outcome.....	13
Strategic Outcome.....	13
Program Activity by Strategic Outcome.....	13
Benefits for Canadians	14
Performance Analysis	15
Lessons Learned.....	16
Section III : Supplementary Information.....	19
Financial Highlights.....	19
Financial Highlights Chart.....	20
Financial Statements	20
List of Supplementary Information Tables	20
Other Items of Interest	21
Operating Structure and Council of Governors	21

President's Message

I am pleased to submit to Parliament and to Canadians the Hazardous Materials Information Review Commission's Departmental Performance Report for 2009-2010. This report provides information on the Commission's activities and results of these activities over the past fiscal year. It also provides an account of discussions on the renewed strategic directions of this agency. The Commission is committed to an integrated results-focussed management approach, ensuring value for money in the work it does to protect trade secrets and to providing Canadian workers with complete and accurate health and safety information.

This report marks the end of the second year of the three-year Backlog Elimination Plan. The backlog of claims to be processed has now been reduced by 76% and is on target for elimination in 2010-2011 as planned. This accomplishment will significantly relieve the claim workload so that it will be possible to review claims and associated Material Safety Data Sheets (MSDSs) in a shorter period.

The Commission continued to give priority to high hazard claims in order to ensure related health and safety information is made available to the Canadian workers as fast as possible. Other efficiencies are being realized through the expanding use of internal electronic systems and a revision of the screening manual.

The Commission has participated in ongoing discussions on a number of important issues. One of these is the future implementation of the Globally Harmonized System of Classification and Labelling of Chemicals (GHS) in Canada. The eventual integration of this standard into the Workplace Hazardous Materials Information System (WHMIS) will have direct implications for the Commission's work on labels and MSDSs. Other issues include the re-examination of WHMIS excluded products and possible amendments to the *Hazardous Products Act*.

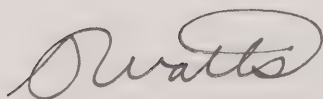
In the summer of 2009, discussions with staff and stakeholders were initiated to identify and assess the views, perceptions and influences impacting the Commission. The analysis validated the Commission's important role in fulfilling its mandate within WHMIS, but also underlined the importance of positioning the Commission to emphasize the contribution of its scientific and regulatory knowledge and experience to the improvement of hazard communication. These consultations lead to the development of three strategic directions to guide the Commission's work over the next two years. Endorsed by the Commission's Council of Governors in October 2009, they include:

- 1) enhance the quality and responsiveness of HMIRC services in order to emphasize proactive compliance with claimants' obligations;

- 2) improve the organization, translation and dissemination of HMIRC's knowledge so as to better exploit and share its unique expertise on improving hazard classification and communications; and
- 3) increase partnership participation in order to work with others to better address hazard communication challenges.

An integrated plan comprised of both a strategic and operational component, an evaluation framework, as well as the related logic model, have followed. This planning process has initiated a shift in organizational thinking that is, in my view, imperative – focussing on results for Canadians. It has been dynamic, inclusive, interactive and resource intensive. I am convinced the renewed direction will leverage the Commission's knowledge and expertise in hazard communication to the increased benefit of all stakeholders.

I am indebted to Commission staff for their diligence and dedication in carrying out our mandate. It is this synergy of professionalism and innovation that can be credited in large part for our reputation as a centre of expertise on hazard communication and for responsible management. I am also appreciative of the support and direction of the Council of Governors who, particularly over this past year, have helped to carve a renewed course for our future.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "S. Watts", with a large, stylized loop at the end.

Sharon A. Watts
President and CEO

Section I : Summary Information

Raison d'être

The Hazardous Materials Information Review Commission (HMIRC) is an independent, quasi-judicial organization that provides a single mechanism under federal, provincial and territorial legislation to protect the trade secrets of companies that supply or use hazardous materials, and ensures that Canadian workers who handle such materials have all the information they need to do so safely.

Mandate

The *Hazardous Materials Information Review Act* (HMIRA) mandates the Commission to:

- Register claims for trade secret exemptions
- Issue decisions on the validity of claims for exemption on the basis of prescribed regulatory criteria
- Make decisions on the compliance of MSDSs and labels with WHMIS requirements
- Convene independent boards to hear appeals from claimants or affected parties

Responsibilities

The Commission enables companies to protect their trade secrets and, at the same time, ensures that MSDSs for products with trade secrets used by workers in Canada disclose complete and accurate information to reduce workplace-related illness and injury. The Commission's activities are key components of WHMIS, which was created in 1987 through a consensus of labour, industry and government. The success of WHMIS depends on cooperation among all these partners. All three groups play an integral part in ensuring that chemical products are used as safely as possible in Canadian workplaces.

WHMIS requires that suppliers provide employers with information on the hazards of materials sold for use in Canadian workplaces. The employers, in turn, provide that information to workers through product labels, worker education programs, and MSDSs. A product's MSDS must fully disclose all hazardous ingredients in the product, its toxicological properties, the safety precautions workers need to take when using the product, treatment required in the case of exposure and other pertinent information.

When a supplier introduces a product and wants to protect the identity or concentration of one or more of the hazardous ingredients, the company needs to apply to HMIRC for an exemption from the requirement to list all hazardous ingredients on the product's MSDS. When a claimant completes the application process, HMIRC registers the claim and the

product can be made available in the marketplace without disclosing the confidential business information. The Commission then evaluates the claim and issues a decision on its validity and, to protect workers, verifies the compliance of the MSDS with the *Hazardous Products Act* and *Controlled Products Regulations*.

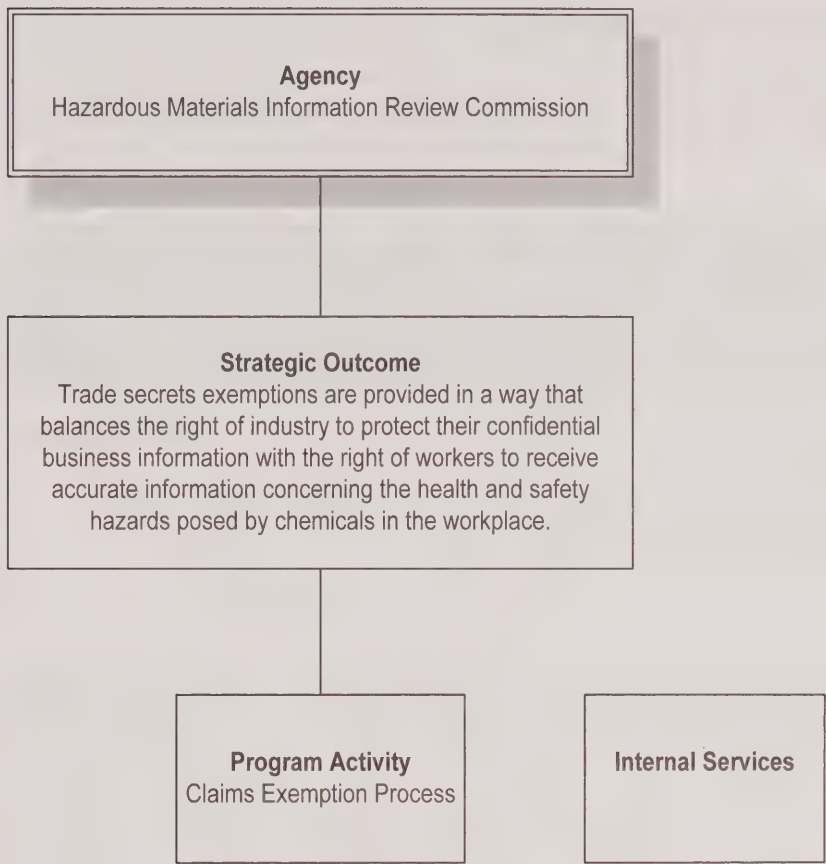
When an employer purchases a product and wants to protect the identity and/or concentration of any hazardous ingredients, or the name and the supplier of the product, the company also needs to apply to HMIRC for an exemption. In this case the Commission evaluates the MSDS and if necessary, the label, against the requirements of either the *Canada Labour Code*, for federally regulated employers, or the relevant provincial or territorial occupational health and safety regulations.

Where areas of non-compliance are identified, the Commission offers claimants the opportunity to make corrections through voluntary compliance undertakings. If the claimant chooses not to accept the undertaking the Commission issues formal orders obligating the claimant to make the changes.

A claimant or an affected party may appeal a decision or order with which they disagree. An affected party may also appeal an undertaking. Independent boards are then convened to hear the appeals.

In addition, HMIRC responds to requests from federal, provincial or territorial government health and safety officials for information about claims for exemption to help these officials administer and enforce their WHMIS obligations.

Strategic Outcome and Program Activity Architecture (PAA)¹



¹ The Commission has submitted proposed changes to its PAA to Treasury Board for approval. These changes support the renewed strategic directions.

Summary of Performance

2009-10 Financial Resources (\$ thousands)

Planned Spending	Total Authorities	Actual Spending
5,555	5,986	5,845

2009-10 Human Resources (Full-time equivalents)

Planned	Actual	Difference
54	49	5

Strategic Outcome: Trade secret exemptions are provided in a way that balances the right of industry to protect their confidential business information with the right of workers to receive accurate information concerning the health and safety hazards posed by chemicals in the workplace.

Performance Indicators	Targets	2009-10 Performance
Number of appeals as a percentage of total claims processed	Zero	Zero

(\$ thousands)

Program Activity	2008-09 Actual Spending	2009-10				Alignment to Government of Canada Outcomes
		Main Estimates	Planned Spending	Total Authorities	Actual Spending	
Claims Exemption Process	4,921	5,555	5,555	5,986	5,845	Healthy Canadians
Internal Services ²	0	0	0	0	0	
Total	4,921	5,555	5,555	5,986	5,845	

² Commencing in the 2009–2010 Estimates cycle, the resources for the Internal Services program activity are displayed separately from other program activities; they are no longer distributed among the remaining program activities, as was the case in previous Main Estimates. This has affected the comparability of spending and FTE information by program activity between fiscal years.

HMIRC, however, did not include Internal Services in its initial ARLU for 2009-2010 and therefore it was not part of either the Main estimates or the RPP for 2009-2010. Consequently, there is no data to report on for Internal Services for 2009-2010. Internal Services has been included in the RPP and Main estimates for HMIRC for 2010-2011 and on.

Contribution of Priorities to Strategic Outcome

The 2009-2010 Report on Plans and Priorities identified the following priorities for the Hazardous Materials Information Review Commission:

- Priority 1 - Efficient client service delivery
- Priority 2 - Modernized legislation
- Priority 3 – Stakeholder Liaison and Partnerships
- Priority 4 - Management Excellence

Strategic Outcome: Trade secret exemptions are provided in a way that balances the right of industry to protect their confidential business information with the right of workers to receive accurate information concerning the health and safety hazards posed by chemicals in the workplace.		
Program Activity: Claims Exemption Process		
<p>Expected Results:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Claimants are able to sell their products without disclosing confidential business information within an appropriate amount of time ○ Workers are provided with corrected health and safety information within an appropriate amount of time ○ Disputes are resolved prior to appeal 		
Operational Priorities	Status	Linkage to Strategic Outcome
<p>Priority 1: Efficient client service delivery</p>	<p>Met All</p> <p>The Commission successfully completed the second year of the three-year Backlog Elimination Plan. At the end of 2009-2010, the number of backlog claims was significantly reduced to 120 claims, to be completed as planned by the end of 2010-2011.</p> <p>The Commission implemented an integrated data management system in 2009-2010. This system is now operational and allows authorized staff to access consolidated and digitized information holdings relevant to the review of MSDSs at their desktop. Other tools which have been under development include: a revised electronic claim for exemption form, a multimedia educational tool on the claims process for the Commission’s website, and an</p>	<p>Efficient client service delivery puts products with trade secret ingredients on the market more quickly, and reduces the amount of time it takes for workers to receive corrected health and safety information that they need to handle hazardous materials safely.</p>
<p>Type: Ongoing</p>		

	<p>updated manual for screening officers.</p> <p>The Commission has fully implemented the process changes and streamlining measures as a result of amendments to the <i>Hazardous Materials Information Review Act</i> its and Regulations.</p>	
<p>Priority 2: Modernized legislation</p>	<p>Met All</p> <p>The Commission continued to monitor and participate in domestic and international discussions on changes to legislation and standards relevant to its mandate, although there was little development in this area. Legislation and standards relevant to chemical trade secret protection and workplace health and safety information include: Canada's implementation of the Globally Harmonized System of Classification and Labelling of Chemicals (GHS), the re-examination of WHMIS excluded products, and possible amendments to the <i>Hazardous Products Act</i> as a consequence of the proposed Food and Consumer Safety Action Plan.</p>	<p>The implementation of the GHS would both reduce barriers to trade and improve the consistency of hazard communication to workers internationally.</p>
<p>Type: Ongoing</p>		
<p>Priority 3: Stakeholder Liaison and Partnerships</p>	<p>Mostly Met</p> <p>Employees promoted the mandate and work of the Commission whenever possible at conferences and learning events. Discussions were held with organizations with related mandates, including our portfolio partners in Health Canada (HC), and more specifically the Healthy Environments and Consumer Safety Branch (HECSB). Partnerships to share best practices and explore collaborations will be pursued in the future.</p> <p>Increased emphasis on the integrated planning exercise was used to develop and implement innovative and user-friendly changes to the Commission website to enhance claimant and stakeholder communications and outreach, but progress on implementing these IT tools has met human resource challenges.</p>	<p>The groundwork being laid by the Commission with respect to engagement with stakeholders and partnerships will leverage the expertise at the Commission and similar organizations, resulting in improved approaches to hazard communication.</p>
<p>Type: Ongoing</p>		

Management Priority	Status	Linkage to Strategic Outcome
Priority 4: Management Excellence	Somewhat Met As planned, the Commission has addressed the challenge of recruitment and retention of qualified personnel through the use of pre-qualified pools within the Health Portfolio and developmental opportunities/assignments. The areas flagged for improvement in the MAF V assessment have been analyzed and incorporated into the new Integrated Plan, including risk management and evaluation frameworks. Actual implementation will start in 2010-2011. The Commission has taken on a renewed approach to management of information in 2009-2010. There have been human resource and technical challenges which are expected to be overcome in the next fiscal year.	The Commission's initiatives to improve the management of financial, human and technological resources will better focus the Commission efforts on its strategic objectives and derive even better value for money.
Type: Ongoing		

Risk Analysis

Operational Context

Labour, industry and government agree on the importance of preventing illnesses and injuries caused by exposure to hazardous materials in Canadian workplaces. In order to help achieve this goal, WHMIS was created through the adoption of legislation and the development of procedures in the late 1980s. WHMIS requires suppliers (manufacturers, importers and distributors), as well as employers, to provide health and safety information about the chemicals produced or used in Canadian workplaces. As part of the WHMIS initiative, the *Hazardous Materials Information Review Act* and its regulations were adopted. HMIRA established the Hazardous Materials Information Review Commission, an independent agency with a quasi-judicial role. The Commission provides the mechanism in Canada to protect the confidential business information of chemical suppliers and employers and to ensure accurate and complete health and safety information is available to workers.

Risks and Opportunities

The Commission's ability to meet its performance target for claim processing continues to be hampered by a backlog of claims. This backlog was the result of an increase in the number and complexity of claims over the years. Fortunately, extra resources were made available to implement a three-year elimination plan. At the end of 2009-2010, the second year of the plan, the planned reduction is on target and it is anticipated that the backlog will be completely eliminated in the next year. In order to avoid a similar situation in the future, the Commission has developed tools to assist claimants to be proactively compliant and to streamline the claims exemption process.

The future implementation of GHS in Canada will have implications for the claim exemption process, especially the review of associated MSDSs and labels. The Commission will continue to monitor and participate in discussions whenever appropriate.

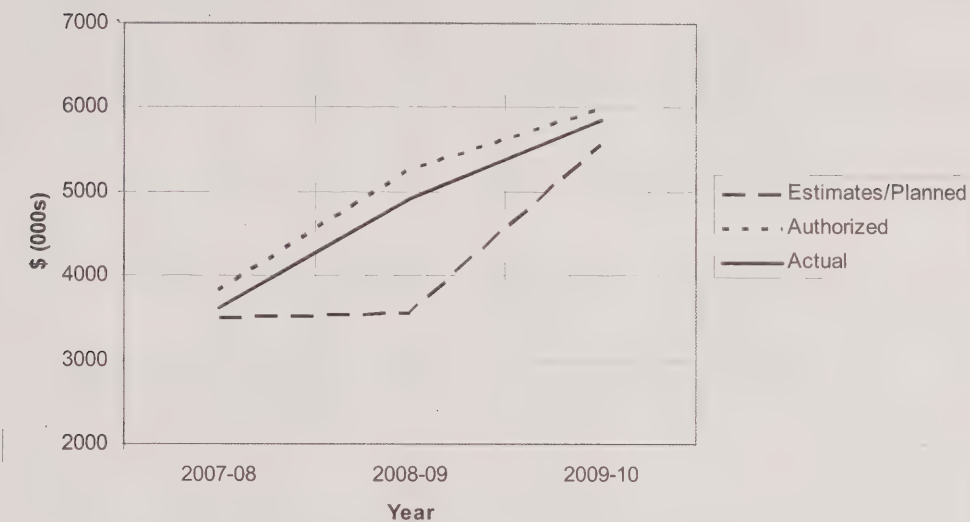
The area of human resources is challenged by several factors, some of which are beyond the Commission's control. First, there has been difficulty staffing certain positions in biological sciences with a specialization in toxicology, a group identified by Health Canada as a shortage group. When possible, however, the Commission has taken advantage of pre-qualified pools and has participated in collective staffing processes in the Health Portfolio. There has been a reliance on temporary help agencies to fill some positions currently supported through sunset funding to eliminate the backlog. Second, as a small agency the Commission can offer only limited opportunity for career development and this, in turn, affects recruitment and retention; although developmental opportunities/assignments have been pursued when available. Third, eligibility for retirement at HMIRC is currently 23.3% and, like the rest of the Public Service, a source of concern for the future.

The Commission invested much time and effort in the development of an integrated plan over the last year. This initiative is based on renewed strategic directions which were endorsed by the Commission's Council of Governors in October 2009 and on which Commission managers and staff were subsequently consulted, and collaborated. The 2010-12 HMIRC Integrated Plan includes strategic, operational and evaluation components, and links Commission activities, outputs, and outcomes to benefits for Canadians. Development of an evaluation framework will be an important tool for measuring HMIRC's performance. The advantages of aligning strategic and operational plans are obvious and this will require a sustained commitment and effort on the part of all involved in order to become a reality.

Expenditure Profile

Graph 1

Spending Trend



Graph 2

Spending Trends

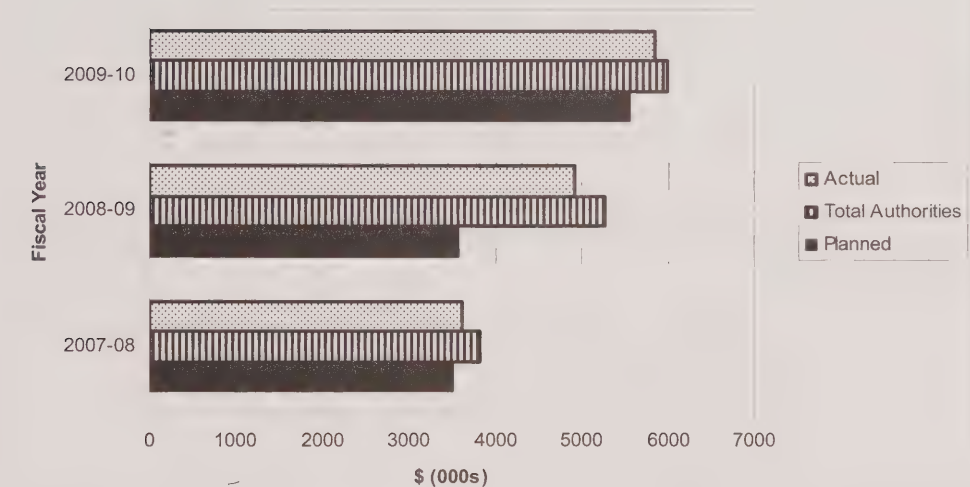


Table 1
Voted and Statutory Items
(\$ thousands)

Vote # or Statutory Item (S)	Truncated Vote or Statutory Wording	2007-08 Actual Spending	2008-09 Actual Spending	2009-10 Main Estimates	2009-10 Actual Spending
30	Operating expenditures	3,231	4,452	4,855	5,233 ³
(S)	Contributions to employee benefit plans	390	469	700	611
(S)	Spending of proceeds from the disposal of surplus Crown assets	-	-	-	1
	Total	3,621	4,921	5,555	5,845

In 2007-2008, HMIRC developed a plan to eliminate its backlog of claims for exemption over a three year period (2008-2011) and to prevent it from recurring. However, due to its very small A-Base, which in fiscal year 2007-2008 totaled \$3.5 M, the Commission sought supplementary funding for each of the three years, as well as ongoing funding, for 2011-2012 and beyond, to ensure operational capacity and support functions.

In January 2008, HC and HMIRC, in consultation with the Treasury Board Secretariat, and with concurrence of the Minister of Health, agreed that HC would transfer \$1.7 M to HMIRC to begin the work required to address the backlog through the 2008-2009 Supplementary Estimates A. The Annual Reference Level Update was identified as the appropriate mechanism for transferring supplementary funding of \$2 M each year for 2009-2010 and 2010-2011, as well as \$850K for 2011-2012 and ongoing.

The Commission's spending trend in 2009-2010 illustrated in Graphs 1 & 2 on the previous page and in Table 1 above reflects this supplementary funding and the resulting increase in spending.

³ The difference between Main Estimates and Actual Spending is a result of Operational Budget Carry Forward from fiscal year 2008-2009 and in year funding for newly ratified collective bargaining agreements.

Section II : Analysis of Program Activity by Strategic Outcome

Strategic Outcome

Trade secret exemptions are provided in a way that balances the right of industry to protect their confidential business information with the right of workers to receive accurate information concerning the health and safety hazards posed by chemicals in the workplace.

Program Activity by Strategic Outcome

Program Activity: Claims Exemption Process					
2009-10 Financial Resources (\$ thousands)			2009-10 Human Resources (FTEs)		
Planned Spending	Total Authorities	Actual Spending	Planned	Actual	Difference
5,555	5,986	5,845	54	49	5

Expected Results	Performance Indicators	Targets	Performance Status	Performance Summary
Claimants are able to sell their products without disclosing confidential business information within an appropriate amount of time	Percentage of claims registered within 7 days	100%	Met all	100%

Expected Results	Performance Indicators	Targets	Performance Status	Performance Summary
Workers are provided with corrected health and safety information within an appropriate amount of time	Percentage of claims for which the elapsed time between the registration of the claim and the issuance of the decision and order in within the target period	90% within 365 days	Not met	42% ⁴
Disputes are resolved prior to appeal	Percentage of disputes resolved prior to appeal	100%	Met all	100%

Benefits for Canadians

Canada's public health system exists to safeguard and improve the health of Canadians. The responsibility for public health is spread across the federal, provincial and territorial governments. Occupational health and safety programs, including WHMIS, are an essential part of the Canadian public health system. As part of WHMIS, the Commission provides the trade secret exemption mechanism on behalf of the federal, provincial and territorial governments, including the related occupational health and safety aspects in order to protect Canadian workers. It does this by assessing and addressing the hazards of chemicals used in the workplace, by innovation in translating its knowledge of hazard classification and communication, by ensuring compliance with public standards across jurisdictions, and by fostering mutual support and cooperation among key stakeholders. Through these activities HMIRC enhances public health and safety and the autonomy of citizens to make informed health and safety choices, which contributes to the achievement of the Government of Canada strategic outcome of "Healthy Canadians". The Commission's work also supports the Government of Canada's strategic outcome of a "Fair and Secure Marketplace" by promoting intellectual property rights, and economic growth and prosperity. This outcome ensures the marketplace continues to foster competitive conditions in order to attract investment, encourage innovation, and protect the public interest. The Commission enhances competitiveness by protecting trade secrets in the chemical industry.

⁴ 42% is due to a backlog of claims that is on target to be eliminated by 31 March 2011.

Performance Analysis

The Commission's Program Activity, the Claim Exemption Process, surpassed the targeted reduction in backlog claims. The backlog was reduced by 137 to a remainder of 120 claims and represents an accumulated reduction of 76.6% to date (See Table 2 and Figure 1). Eliminating the backlog will significantly reduce the time between registering a claim and issuing a decision, providing workers access to corrected health and safety information faster.

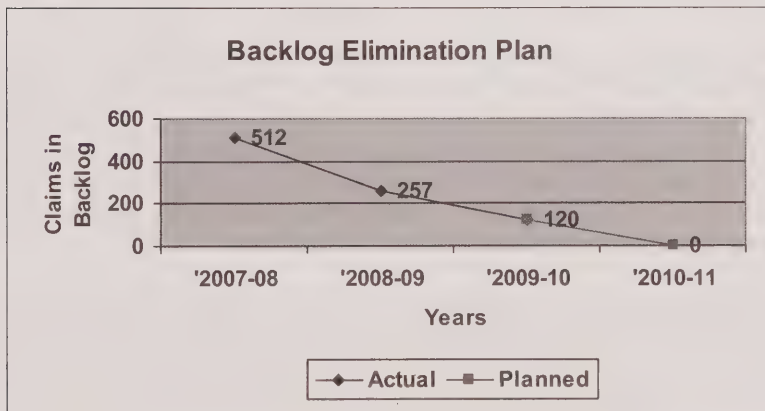
In 2009-2010 the program repeated last year's success in registering 100% of claims within 7 days. In addition, the Commission's review of claim validity and MSDS compliance showed increased efficiency with 42% of reviews completed within 365 days. With the elimination of the backlog of claims in 2010-2011, the Commission anticipates significant future efficiencies in this area.

Over time the Program Activity will gradually reflect the benefits of several initiatives that have been or are in the process of being implemented. A case in point is the new streamlined claim process based on amendments to HMIRC legislation for which the first claims to make it through the entire process are just now reaching completion. Other initiatives that will contribute to improved results include electronic tools and the revised screening manual.

Table 2

Backlog Elimination – Year 2 of 3	
Backlog of Claims at March 31, 2008	512
Backlog of Claims at March 31, 2010	120
Backlog Reduction (%)	392 (76.6%)

Figure 1



The Commission processes claims on a priority basis, using criteria such as the nature of the hazard present. This supports the goal of delivering important, necessary health and safety information to Canadian workers as fast as possible while protecting the chemical industry's confidential business information. In 2009-2010, high-priority claims represented 51% of total claims processed. A review of identified MSDS violations indicates the type and percentage of errors that were identified and subsequently corrected in order to reach the workplace without delay (See Table 3). Corrections made to accurately reflect hazard information on an MSDS can have significant correlation and application to other MSDSs prepared by the same claimant; the Commission would like to more actively promote this use of its scientific expertise in the future.

Table 3 - Number and Percentage of MSDS Violations corrected in 2009-2010

Violations Category	Number of Violations in 2009-2010	Percentage
Toxicological Properties	274	25.3
Hazardous Ingredients	254	23.4
Headings/Format, etc.	160	14.8
First Aid Measures	148	13.6
Physical Data	63	5.8
Fire or Explosion Hazard	46	4.2
Hazard Classification	42	3.9
Preparation Information	38	3.5
Reactivity Data	29	2.7
Product Information	22	2.0
Preventive Measures	9	0.8
Total	1085	100
Number of claims	257	
Average number of violations per claim	4.2	

Lessons Learned

During 2009-2010 the Commission has been intensely engaged in the development of an integrated plan to align strategic and operational plans. This plan reflects the three renewed strategic directions defined and endorsed by the Commission's Council of Governors in October 2009 that emphasize 1) proactive compliance, 2) knowledge translation and dissemination, and 3) strategic partnerships. One of the intentions of these strategic directions is to exploit HMIRC's unique knowledge and expertise regarding hazard communications through outreach and partnerships.

Other key organizational tools under development in conjunction with the integrated plan are: 1) a Logic Model, a chart displaying the horizontal and vertical relationships between Commission activities, strategies and target group, and 2) an Evaluation Framework, which will respond to a key recommendation in the last Treasury Board

MAF assessment. An HR Strategy has already been developed to address key staffing issues such as recruitment, retention and training especially in the context of a small agency with limited resources and opportunities for career development, as well as the significant number of staff who are eligible for retirement. Consideration will be given to identifying key positions and succession planning, as well as training, mentoring, coaching and job rotation to ensure continuity in leadership, management and day-to-day operations.

A number of electronic initiatives have been undertaken to facilitate claim registration and review. This is a move towards the use of digitized resources whenever possible which, in turn, will contribute to more efficient service delivery. It also supports the goal of increased proactive compliance on the part of claimants who will have more tools available to them on the Commission's website.

Section III : Supplementary Information

Financial Highlights

(\$ thousands)

Condensed Statement of Financial Position	% Change	2008-09	2009-10
At End of Year (March 31, 2010)			
ASSETS			
Total Assets	-32.3%	734,773 ⁵	497,624 ⁶
LIABILITIES			
Total Liabilities	-1.6%	1,501,958	1,364,025
EQUITY			
Total Equity	-27.8%	(767,185)	(866,401)
TOTAL	-32.3%	734,773	497,624

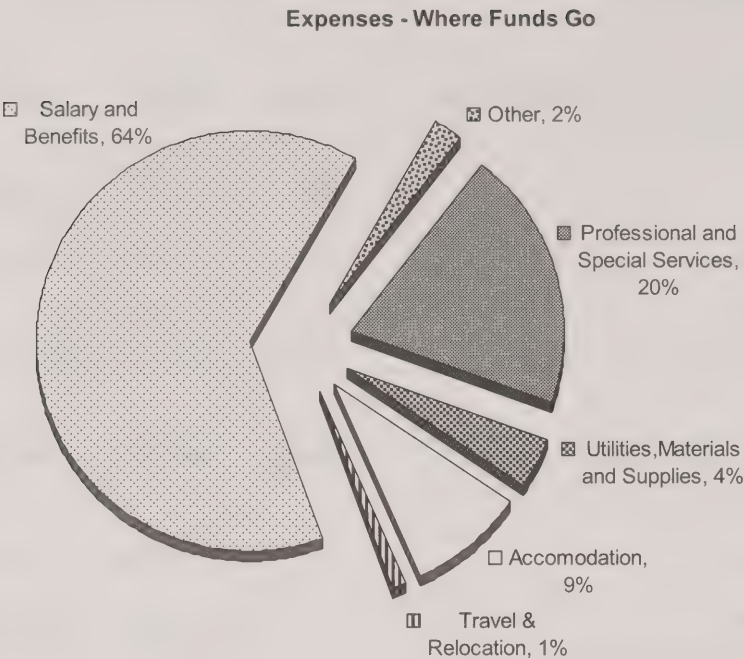
(\$ thousands)

Condensed Statement of Operations	% Change	2008-09	2009-10
At End of Year (March 31, 2010)			
EXPENSES			
Total Expenses		5,826,696	6,721,811
REVENUES			
Total Revenues		578,393	363,287
NET COST OF OPERATIONS		5,248,303	6,358,524

⁵ During the year, HMIRC adopted the revised Treasury Board Accounting Standard TBAS 1.2 : Departmental and Agency Financial Statements which is effective for the Commission for the 2010-2011 fiscal year. The major change in the accounting policies of the Commission required by the adoption of the revised TBAS 1.2 is the recording of amounts due from the Consolidated Revenue Fund as an asset on the Statement of Financial Position. The adoption of the new Treasury Board accounting policies has been accounted for retroactively.

⁶ Assets are comprised mainly of accounts receivable for accrued salary recoveries for staff on loan to other departments and the fiscal year 2009-2010 Operational Budget Carry Forward due to HMIRC from the Consolidated Revenue Fund.

Financial Highlights Chart



Financial Statements

This document can be found in the following link: www.hmirc.gc.ca/publications/dpr-rmr/fs-cf-0910-eng.shtml

List of Supplementary Information Tables

All electronic supplementary information tables found in the 2009-2010 Departmental Performance Report can be found on the Treasury Board of Canada Secretariat's website at: <http://www.tbs-sct.gc.ca/dpr-rmr/2009-2010/index-eng.asp>.

Table 1: Sources of Respendable and Non-Respendable Revenue

Table 2: User Fees/External Fees

Other Items of Interest

Mail: Hazardous Materials Information Review Commission
427 Laurier Avenue West, 7th floor
Ottawa, Ontario
K1A 1M3

Telephone: 613.993.4331

Facsimile: 613.993.5016

Web site: www.hmirc-ccrmd.gc.ca

E-mail: hmirc-ccrmd@hc-sc.gc.ca

Operating Structure and Council of Governors

<http://www.hmirc-ccrmd.gc.ca/about-apropos/index-eng.shtml#operating>

Autres sujets d'intérêt

Courrier : Conseil de contrôle des renseignements relatifs
aux matières dangereuses
427, avenue Laurier ouest, 7^e étage
Ottawa (Ontario)
K1A 1M3

Téléphone : 613.993.4331

Télocopieur : 613.993.5016

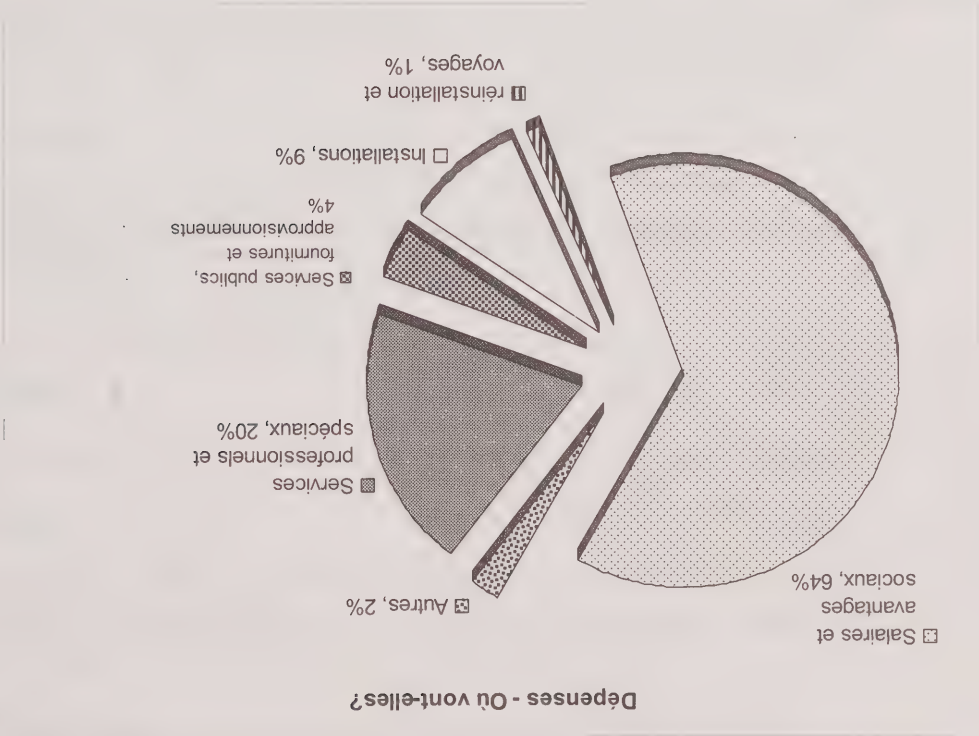
Site Web : www.hmirc-ccrmd.gc.ca

Courriel : hmirc-ccrmd@hc-sc.gc.ca

Structure opérationnelle et Bureau de direction

<http://www.hmirc-ccrmd.gc.ca/about-apropos/index-fra.shtml#operating>

Graphique – Aperçu financier



États financiers

Vous pouvez visiter le site Web suivant : www.lmirc.gc.ca/publications/dpr-rmr/fs-et-0910-tra.shtml

Liste de tableaux de renseignements supplémentaires

Tous les tableaux électroniques de renseignements supplémentaires qui figurent dans le Rapport ministériel sur le rendement de 2009-2010 sont disponibles sur le site Web du Secrétaire du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse : <http://www.tbs-sct.gc.ca/dpr-rmr/2009-2010/index-tra.asp>.

Tableau 1 : Sources des revenus disponibles et des revenus non disponibles
Tableau 2 : Frais d'utilisation/frais externes

Section III : Renseignements supplémentaires

Aperçu financier

(en milliers de dollars)			
Condensée état de la situation financière			
À la fin de l'exercice (31 mars 2010)			
% variation			
2008-2009			
2009-2010			
ACTIFS			
Total des actifs		-32,3 %	
734 773 ⁵	497 624 ⁶		
PASSIFS			
Total des passifs		-1,6 %	
1 501 958	1 364 025		
AVOIR			
Total de l'avoir		-27,8 %	
(767 185)	(866 401)		
TOTAL		-32,3 %	
734 773	497 624		

Du Trésor. Une stratégie des RH a déjà été élaborée pour s'attaquer aux problèmes de dotation, comme le recrutement, la rétention et la formation, surtout dans le contexte d'un petit organisme ayant des ressources limitées et peu d'occasions de promotion de carrière, ainsi qu'un nombre considérable d'employés admissibles à la retraite. Nous nous pencherons sur l'identification des postes clés et sur la planification de la relève, ainsi que sur la formation, le mentorat, l'accompagnement de carrière et la rotation des emplois pour assurer la continuité au niveau du leadership, de la gestion et des opérations quotidiennes.

Un certain nombre d'initiatives électroniques ont été entreprises pour faciliter l'enregistrement et l'examen des demandes. Il s'agit d'un pas en avant vers l'utilisation de ressources numérisées, dans la mesure du possible, ce qui contribuera à une prestation plus efficace des services. C'est également un appui à l'objectif d'accroissement de la conformité proactive de la part des demandeurs qui auront plus d'outils à leur disposition sur le site Web du Conseil.

Voici les principaux autres outils organisationnels en cours d'élaboration, de concert avec le plan intégré : 1) un modèle logique, graphique illustrant les liens horizontaux et verticaux entre les activités, les stratégies et les intervenants du Conseil; et 2) un cadre d'évaluation qui répondra à une recommandation clé contenue dans la dernière évaluation du CRG du Conseil

En 2009-2010, le Conseil s'est engagé intensément dans l'élaboration d'un plan intégré pour harmoniser les plans stratégiques et opérationnels. Ce plan illustre les trois orientations stratégiques renouvelées, définies et acceptées par le Bureau de direction du Conseil en octobre 2009, qui mettent l'accent sur 1) la conformité proactive, 2) l'application et la diffusion des connaissances et 3) des partenariats stratégiques. L'une des intentions de ces orientations stratégiques vise à exploiter l'expertise et les connaissances uniques du CCRMD en matière de communication des dangers par la diffusion externe et les partenariats.

Leçons apprises

Catégorie d'infraction	Nombre d'infractions en 2009-2010	Pourcentage
Propriétés toxicoologiques	274	25,3
Ingrédients dangereux	254	23,4
Titres/présentation, etc.	160	14,8
Premiers soins	148	13,6
Caractéristiques physiques	63	5,8
Risques d'incendie ou d'explosion	46	4,2
Classification des dangers	42	3,9
Renseignements sur la préparation	38	3,5
Données sur la réactivité	29	2,7
Renseignements sur les produits	22	2,0
Mesures préventives	9	0,8
Total	1085	100
Nombre de demandes	257	
Nombre moyen d'infractions par demande	4,2	

Tableau 3 – Nombre et pourcentage d'infractions aux FS corrigées en 2009-2010

Le Conseil traite les demandes en fonction de priorités, à l'aide de critères comme la nature du danger présent. Cette démarche vient étayer le but qui est de fournir le plus tôt possible aux travailleurs canadiens d'importants renseignements utiles et nécessaires sur la santé et la sécurité, tout en protégeant les renseignements commerciaux confidentiels de l'industrie chimique. En 2009-2010, les demandes de haute priorité représentaient 51 % des demandes traitées. Un examen des infractions relevées sur les FS indique le type et le pourcentage des éléments dangereux qui ont été relevés et corrigés par la suite afin que lesdites fiches atteignent le milieu de travail sans délai (voir le Tableau 3). Une fiche signalétique corrigée par le personnel du Conseil pour refléter avec exactitude les renseignements portant sur les matières dangereuses peut avoir une importante corrélation et s'appliquer à d'autres FS préparées par le même demandeur; à l'avenir, le Conseil aimerait promouvoir encore plus activement cette utilisation de son expertise scientifique.

L'activité de programme du Conseil, à savoir le processus des demandes de dérogation, a surpassé la réduction ciblée de l'arriéré des demandes. L'arriéré a été réduit de 137 demandes et il en reste 120, ce qui représente une réduction cumulée de 76,6 % jusqu'à présent (voir le Tableau 1 et la Figure 1). L'élimination de l'arriéré réduira considérablement le temps qui s'écoule entre l'enregistrement d'une demande et l'émission d'une décision, en donnant plus rapidement aux travailleurs accès à des renseignements corrigés en matière de santé et de sécurité.

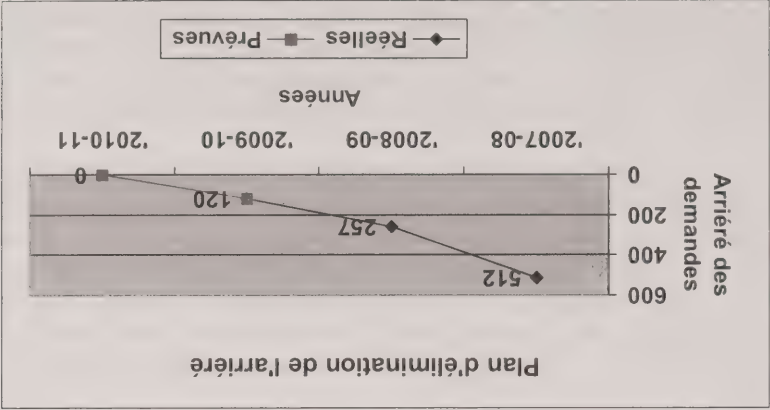
En 2009-2010, le programme a répété le succès de l'an dernier en enregistrant 100 % des demandes dans les 7 jours. En outre, l'examen par le Conseil de la validité des demandes et de la conformité des FS a révélé une efficacité accrue avec 42 % des examens achevés dans les 365 jours. Avec l'élimination de l'arriéré des demandes en 2010-2011, le Conseil anticipe d'importantes efficacités futures dans ce domaine.

Au fil du temps, l'activité de programme reflètera progressivement les avantages de plusieurs initiatives qui ont été ou sont en train d'être mises en œuvre. Un exemple concret est le nouveau processus des demandes, rationalisé en fonction des amendements à la législation sur le CCRMD, pour lequel les premières demandes ayant franchi tout le processus sont presque achevées. D'autres initiatives qui contribueront à de meilleurs résultats englobent des outils électroniques et le manuel révisé des agents de contrôle.

Tableau 2

Élimination de l'arriéré – 2 ^e année de 3	
Arriéré des demandes au 31 mars 2008	512
Arriéré des demandes au 31 mars 2010	120
Réduction de l'arriéré (%)	392 (76,6 %)

Figure 1



⁴ Le chiffre de 42 % est attribuable à un arriéré de demandes qui devrait être éliminé d'ici le 31 mars 2011.

Avantages pour les Canadiens

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs	État du rendement	Sommaire du rendement
Les travailleurs obtiennent les renseignements sur la santé et la sécurité dans un délai raisonnable	Pourcentage de demandes pour lesquelles le temps écoulé entre l'enregistrement de la demande et les décisions et ordres rendus se situent dans les délais prévus	90 % dans les 365 jours	Non atteinte	42 % ⁴
Les différends sont réglés avant l'appel	Pourcentage de différends réglés avant l'appel	100 %	Entièrement atteinte	100 % *

Le système de santé publique du Canada est là pour protéger et améliorer la santé des Canadiens. La responsabilité de la santé publique est partagée entre les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux. Les programmes de santé et de sécurité au travail, incluant le SIMDUT, constituent un élément essentiel du système canadien de santé publique. Dans le cadre du SIMDUT, le Conseil fournit le mécanisme de dérogation pour les secrets commerciaux au nom des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux, dont les aspects connexes concernant la santé et la sécurité au travail afin de protéger les travailleurs canadiens. Il le fait en évaluant et en abordant les dangers produits chimiques utilisés au travail, en innovant par l'application de ses connaissances de la classification et de la communication des dangers, en garantissant la conformité avec les normes publiques à travers les juridictions et en favorisant un appui mutuel et une collaboration entre les principaux intervenants. Par le biais de ces activités, le Conseil améliore la santé et la sécurité publiques et l'autonomie des citoyens en vue de faire des choix éclairés en matière de santé et de sécurité, ce qui contribue à l'atteinte du résultat stratégique du gouvernement du Canada, à savoir « des Canadiens en santé ». Le travail du Conseil soutient également le résultat stratégique du gouvernement du Canada d'avoir « un marché équitable et sécurisé » en faisant la promotion des droits de propriété intellectuelle et aussi de la croissance et de la prospérité économiques. Ce résultat garantit que le marché continue de favoriser des conditions concurrentielles dans le but d'attirer les investissements, d'encourager innovation et de protéger l'intérêt public. Le Conseil accroit la compétitivité en protégeant les secrets commerciaux dans l'industrie chimique.

Section II : Analyse des activités de programme par résultat stratégique

Résultat stratégique

Dérogations touchant les secrets commerciaux accordées de façon à concilier le droit de l'industrie de protéger ses renseignements commerciaux confidentiels et celui des travailleurs d'obtenir des informations précises sur les risques liés à la santé et à la sécurité que posent les produits chimiques en milieu de travail.

Activité de programme par résultat stratégique

Activité de programme : Processus des demandes de dérogation				
Ressources financières 2009-2010 (en milliers de dollars)			Ressources humaines 2009-2010 (ÉTP)	
Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	Nombre prévu	Nombre réel
5 555	5 986	5 845	54	49
			Écart	
			5	

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Rendement obtenu	Résumé du rendement
Les demandeurs sont en mesure de vendre leurs produits sans devoir divulguer des renseignements commerciaux confidentiels dans un délai raisonnable	Pourcentage de demandes de dérogation enregistrées en 7 jours	100 %	Entièrement atteinte	100 %

Tableau 1
Crédits votés et postes législatifs
(en milliers de dollars)

N° du crédit ou poste législatif	Libellé tronqué du crédit voté ou du poste législatif	2007-2008 Dépenses réelles	2008-2009 Dépenses réelles	2009-2010 Budget principal des dépenses	2009-2010 Dépenses réelles
30	Dépenses opérationnelles	3 231	4 452	4 855	5 233 ³
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	390	469	700	611
(L)	Dépense des produits de la vente des biens excédentaires de l'Etat	-	-	-	1
	Total	3 621	4 921	5 555	5 845

En 2007-2008, le CCRMD a conçu un plan en vue d'éliminer son arriéré des demandes de dérogation sur une période de trois ans (2008-2011) et d'empêcher que cela se reproduise. Toutefois, en raison de son petit budget de services voté qui, au cours de l'exercice 2007-2008, s'est chiffré à 3,5 millions \$, le Conseil a demandé des crédits supplémentaires pour chacune des trois années, de même qu'un financement permanent pour 2011-2012 et au-delà, en vue de garantir sa capacité opérationnelle et ses fonctions de soutien.

En janvier 2008, SC et le CCRMD, de concert avec le Secrétariat du Conseil du Trésor et avec l'assentiment du ministre de la Santé, ont convenu que SC transférerait 1,7 million \$ grâce au Budget supplémentaire des dépenses A de 2008-2009 au CCRMD pour qu'il amorce les travaux nécessaires à l'élimination de son arriéré. On a jugé que la mise à jour annuelle des niveaux de référence était le mécanisme qui convenait au transfert de crédits supplémentaires de 2 millions \$ par an pour 2009-2010 et 2010-2011, ainsi que de 850 000 \$ pour 2011-2012 et au-delà.

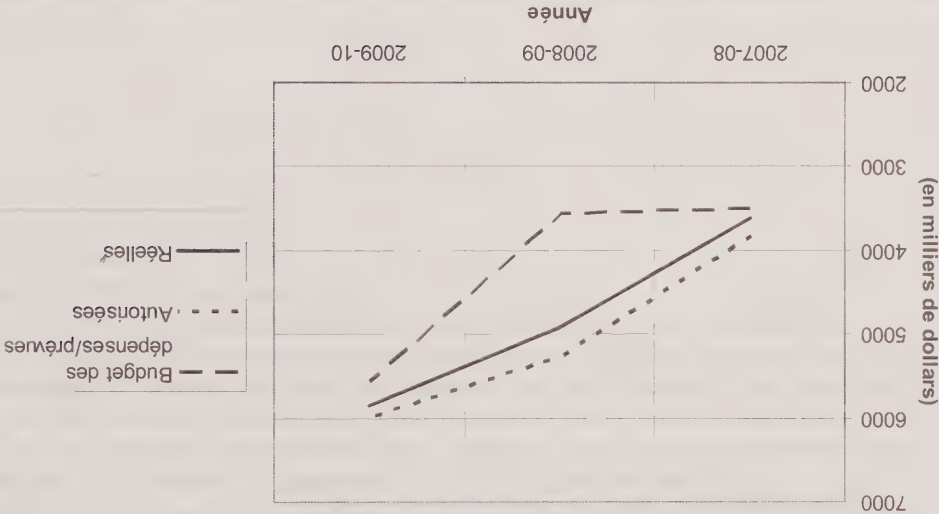
La tendance en matière de dépenses du Conseil pour 2009-2010, illustrée sur les Graphiques 1 et 2 de la page précédente et dans le Tableau 1 ci-dessus, tient compte de ce financement supplémentaire et de l'augmentation connexe des dépenses.

³ L'écart entre le budget principal des dépenses et les dépenses réelles est attribuable au report du budget opérationnel de l'exercice financier 2008-2009 et au financement en cours d'exercice des ententes nouvellement ratifiées pour les conventions collectives.

Profil des dépenses

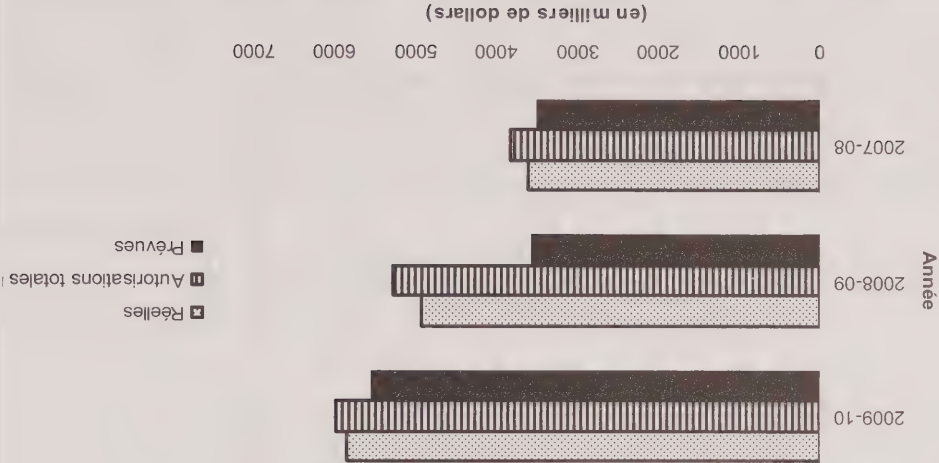
Graphique 1

Tendances an matière de dépenses



Graphique 2

Tendances an matière de dépenses



elles étaient disponibles. Troisièrement, l'admissibilité à la retraite est actuellement de 23,3 % au Conseil et, comme dans le reste de la fonction publique, constitue une source d'inquiétude pour l'avenir.

Le Conseil a investi beaucoup de temps et d'efforts dans l'élaboration d'un plan intégré au cours de la dernière année. Cette initiative repose sur les orientations stratégiques renouvelées qui ont été acceptées par le Bureau de direction du Conseil en octobre 2009 et sur lesquelles les gestionnaires et le personnel du Conseil ont par la suite été consulté et ont collaboré. Le Plan intégré 2010-2012 du CCRMD comporte des éléments de stratégie, de fonctionnement et d'évaluation et lie les activités, les extraits et les résultats du Conseil aux avantages pour les Canadiens. Le développement d'un cadre d'évaluation sera un outil important pour mesurer le rendement du CCRMD. Les avantages d'harmoniser les plans stratégiques et opérationnels sont évidents et cela exigera un engagement et un effort soutenus de la part de toutes les personnes impliquées pour devenir une réalité.

Contexte opérationnel

Les syndicats, l'industrie et le gouvernement s'entendent sur l'importance de réduire les maladies et les blessures causées par l'exposition à des matières dangereuses dans les milieux de travail canadiens. Le SIMDUT a été créé à la fin des années 1980 par l'adoption de textes législatifs et par l'élaboration de procédures, en vue d'atteindre cet objectif. Le SIMDUT exige des fournisseurs (fabricants, importateurs et distributeurs) et des employeurs qu'ils communiquent les renseignements liés à la santé et à la sécurité portant sur les substances chimiques produites ou utilisées dans les milieux de travail au Canada. Dans le cadre de l'initiative du SIMDUT, la *Loi sur le contrôle des renseignements relatifs aux matières dangereuses* (LCRMD) et son *Règlement* ont été adoptés. Cette loi a établi le Conseil de contrôle des renseignements relatifs aux matières dangereuses, organisme indépendant doté d'un rôle quasi-judiciaire. Le Conseil offre au Canada le mécanisme pour protéger les renseignements commerciaux confidentiels des fournisseurs de produits chimiques et des employeurs et pour s'assurer que les travailleurs disposent de renseignements précis et complets touchant la santé et la sécurité.

Risques et occasions

La capacité du Conseil à atteindre son cible de rendement pour le traitement des demandes continue d'être entravée par un arriéré de demandes. Cet arriéré a été le résultat d'une augmentation du nombre et de la complexité des demandes au fil des ans. Heureusement, des ressources supplémentaires ont été mises à notre disposition pour mettre en œuvre un plan triennal d'élimination de l'arriéré. À la fin de 2009-2010, deuxième année du plan, la réduction prévue est respectée et on prévoit que l'arriéré sera complètement éliminé au cours du prochain exercice. En vue d'éviter la répétition d'une telle situation à l'avenir, le Conseil a élaboré des outils pour aider les demandeurs à se conformer de façon proactive et pour rationaliser le processus des demandes de dérogation.

La mise en œuvre future du SGH au Canada aura de vastes répercussions sur le processus des demandes de dérogation, surtout l'examen des FS et des étiquettes connexes. Le Conseil continuera à surveiller les discussions et à y participer lorsque cela est opportun.

Le secteur des ressources humaines est grevé par plusieurs facteurs, dont certains sont hors de contrôle du Conseil. Premièrement, on a éprouvé des difficultés pour combler certains postes en sciences biologiques avec une spécialisation en toxicologie, groupe identifié par Santé Canada comme un groupe déficitaire. Dans la mesure du possible, le Conseil a toutefois profité de répertoires de candidats préqualifiés et a participé à des processus de dotation collective dans le portefeuille de la Santé. On s'est fié à des agences de personnel temporaire pour combler quelques postes actuellement financés par des crédits temporaires en vue d'éliminer l'arriéré. Deuxièmement, à titre de petit organisme, le Conseil ne peut offrir que des possibilités limitées de promotion de carrière, ce qui affecte à son tour le recrutement et la rétention, même si des occasions/affectations de perfectionnement ont été recherchées quand

<p>Type : Permanente</p>	<p>dont les partenaires de notre portefeuille à Santé Canada (SC) et plus précisément la Direction générale de la santé environnementale et de la sécurité des consommateurs (DGSESC). Nous poursuivrons à l'avenir les partenariats visant à partager les pratiques exemplaires et à explorer les possibilités de collaboration. Une emphase axée sur la planification intégrée a été utilisée pour développer et mettre en œuvre des changements innovateurs et conviviaux au site Web du Conseil en vue d'améliorer les communications avec les demandeurs et les intervenants et la diffusion externe, mais la mise en œuvre de certains outils TI a rencontré des contraintes en matière de ressources humaines.</p>	<p>dans des organismes semblables, ce qui entraînera une amélioration des approches au niveau de la communication des dangers.</p>
---------------------------------	---	--

<p>Priorité de gestion</p>	<p>Etat</p>	<p>Lien avec le résultat stratégique</p>
<p>Priorité 4 : L'excellence de la gestion</p> <p>Type : Permanente</p>	<p>Passablement atteinte</p> <p>Tel que prévu, le Conseil a relevé le défi de recruter et de conserver du personnel qualifié en recourant à des répertoires de candidats préqualifiés au sein du portefeuille de la Santé et à des occasions/affectations de perfectionnement.</p> <p>Les secteurs signalés en vue d'une amélioration lors du 5^e cycle d'évaluation du CRG ont été analysés et incorporés dans le nouveau Plan intégré, y compris des cadres pour la gestion et l'évaluation des risques. La mise en œuvre réelle débutera en 2010-2011. La commission a établi en 2009-2010, une fonction renouvelée en gestion de l'information. Certains défis au niveau de la technologie ainsi que des ressources humaines ont été identifiés et seront surmontés au cours de la prochaine année financière.</p>	<p>Les initiatives du Conseil en vue d'améliorer la gestion des ressources financières, humaines et technologiques concentrera mieux les efforts du Conseil sur ses objectifs stratégiques et permettra d'obtenir un rapport qualité-prix encore meilleur.</p>

	<p>des FS. Parmi les autres outils en cours d'élaboration, mentionnons un formulaire électronique révisé de demande de dérogation, un outil éducatif multimédia sur le processus de traitement des demandes pour le site Web du Conseil et un manuel mis à jour pour les agents de contrôle.</p> <p>Le Conseil a pleinement mis en oeuvre les changements de processus et les mesures de rationalisation faisant suite aux amendements apportés à la <i>Loi sur le contrôle des renseignements relatifs aux matières dangereuses</i> et ses règlements.</p>	<p>ont besoin pour manipuler les matières dangereuses en toute sécurité.</p>
<p>Priorité 2 : Une législation modernisée</p>	<p>Entièrement atteinte</p> <p>Le Conseil a continué de surveiller les discussions nationales et internationales sur les changements aux textes législatifs et aux normes pertinents à son mandat et d'y participer, même s'il y a eu peu de nouveautés dans ce domaine. Les textes législatifs et les normes pertinents à la protection des secrets commerciaux contenus dans les produits chimiques et aux renseignements sur la santé et la sécurité en milieu de travail englobent la mise en œuvre par le Canada du Système général harmonisé de classification et d'étiquetage des produits chimiques (SGH), le réexamen des produits exclus du SIMDUT et les amendements possibles à la <i>Loi sur les produits dangereux</i> suite au projet de Plan d'action pour assurer la sécurité des produits alimentaires et de consommation.</p>	<p>La mise en oeuvre du SGH pourrait réduire les obstacles au commerce et améliorerait la cohérence de la communication des dangers aux travailleurs sur la scène internationale.</p>
<p>Type : Permanente</p>	<p>Priorité 3 : Des liens et des partenariats avec les intervenants</p>	<p>Atteinte en grande partie</p> <p>Les employés ont fait la promotion du mandat et du travail du Conseil chaque fois que possible lors de conférences et d'événements d'apprentissage.</p> <p>Des discussions ont eu lieu avec des organismes ayant des mandats apparentés, aussi des partenariats exploitent l'expertise des intervenants et à propos de l'engagement auprès des intervenants</p> <p>Le travail de base effectué par le Conseil au sein du Conseil et</p>

Contribution des priorités à l'atteinte des résultats stratégiques

Le rapport sur les plans et les priorités 2009-2010 a dégagé les priorités suivantes pour le Conseil :

- Priorité 1 – La prestation efficace des services à la clientèle
- Priorité 2 – Une législation modernisée
- Priorité 3 – Des liens et des partenariats avec les intervenants
- Priorité 4 – L'excellence de la gestion

Résultat stratégique : Dérogations touchant les secrets commerciaux accordés de façon à concilier le droit de l'industrie de protéger ses renseignements commerciaux confidentiels et celui des travailleurs d'obtenir des informations précises sur les risques liés à la santé et à la sécurité que posent les produits chimiques en milieu de travail.

Activité de programme : Processus des demandes de dérogation

Résultats prévus :

- Les demandeurs sont en mesure de vendre leurs produits sans devoir divulguer des renseignements commerciaux confidentiels dans un délai raisonnable
- Les travailleurs obtiennent des renseignements corrigés sur la santé et la sécurité dans un délai raisonnable
- Les différends sont réglés avant l'appel

Priorités opérationnelles		Etat	Lien avec le résultat stratégique
Priorité 1 : La prestation efficace des services à la clientèle	Entièrement atteinte Le Conseil a achevé avec succès la deuxième année du Plan triennal d'élimination de l'arrière. À la fin de l'exercice 2009-2010, l'arrière avait été considérablement réduit à 120 demandes, dont le traitement sera achevé comme prévu d'ici la fin de 2010-2011. Le Conseil a mis en oeuvre un système intégré de gestion des données en 2009-2010. Ce système est maintenant opérationnel et permet aux employés autorisés d'avoir accès à leur bureau à des fonds de renseignements consolidés et numérisés pertinents à l'examen	Type : Permanente	La prestation efficace des services à la clientèle met plus rapidement sur le marché les produits composés d'ingrédients constituant des secrets commerciaux et réduit le délai nécessaire pour que les travailleurs obtiennent les renseignements corrigés liés à la santé et à la sécurité dont ils

Sommaire du rendement

Ressources financières 2009-2010 (en milliers de dollars)	
Dépenses prévues	5 555
Total des autorisations	5 986
Dépenses réelles	5 845

Ressources humaines 2009-2010 (Équivalents temps plein)

Nombre prévu	54
Nombre réel	49
Écart	5

Résultat stratégique : Dérégations touchant les secrets commerciaux accordés de façon à concilier le droit de l'industrie de protéger ses renseignements commerciaux confidentiels et celui des travailleurs d'obtenir des informations précises sur les risques liés à la santé et à la sécurité que posent les produits chimiques en milieu de travail.

Indicateurs de rendement	Objectif	Rendement 2009-2010
Nombre d'appels en pourcentage du total de demandes traitées	Zéro	Zéro

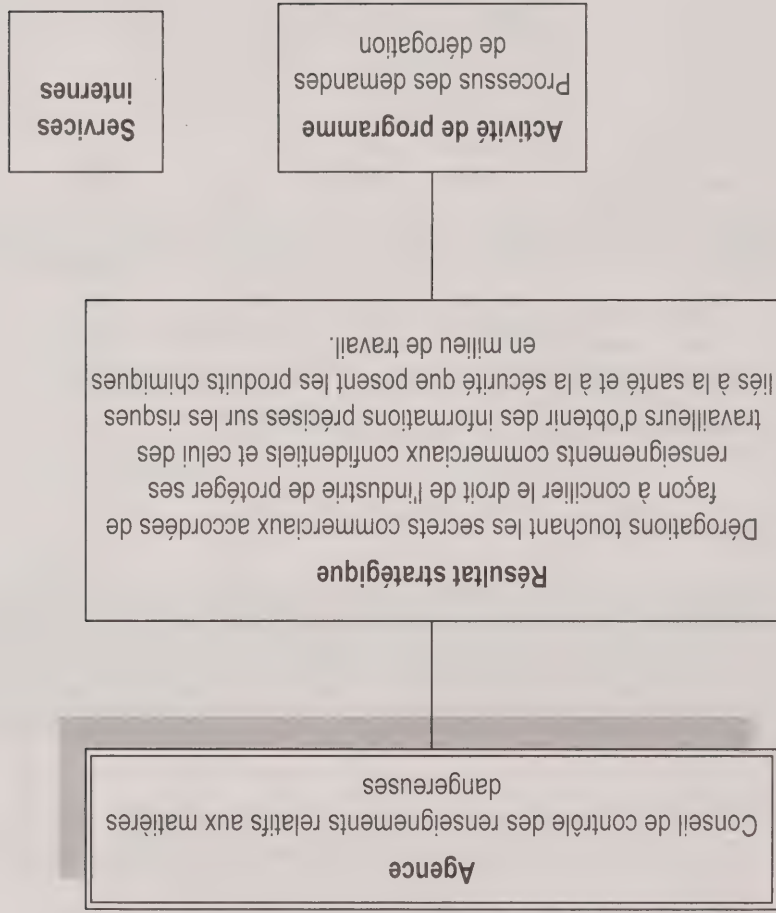
(en milliers de dollars)

Activité de programme	Dépenses réelles 2008-2009	Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	résultats du gouvernement du Canada avec les Harmonisation	Processus des demandes de dérogation	Services internes ²	Total
des Canadiens en santé	4 921	5 555	5 555	5 986	5 845			0	4 921
	0	0	0	0	0			0	0

² À compter du cycle budgétaire 2009-2010, les ressources pour l'activité de programme des Services internes sont présentées séparément des autres activités de programme; elles ne sont plus réparties entre les autres activités de programme, comme c'était le cas dans les précédents Budgets principaux des dépenses. Cela a affecté la comparabilité des renseignements sur les dépenses et les ETP par activité de programme entre les exercices financiers.

Cependant, le Conseil n'avait pas inclus les Services internes dans sa MJANR initiale pour 2009-2010 et cela ne faisait donc pas partie du Budget principal des dépenses ou du RPP pour 2009-2010. Par conséquent, il n'y a pas de données à mentionner pour les Services internes pour 2009-2010. Les Services internes ont été inclus dans le RPP et le Budget principal des dépenses pour le Conseil pour 2010-2011 et au-delà.

Résultat stratégique et Architecture des activités de programme (AAP)¹



¹ Le Conseil a soumis les changements proposés à son AAP au Conseil du Trésor pour approbation. Ces changements appuient les orientations stratégiques renouvelées.

Lorsqu'un fournisseur lance un produit et désire protéger l'identité ou la concentration de certains des ingrédients dangereux entrant dans sa composition, la compagnie doit demander au Conseil une dérogation à l'exigence de divulguer tous les ingrédients dangereux du produit sur sa FS. Lorsqu'un demandeur complète le processus de demande, le Conseil l'enregistre et le produit peut être mis en vente sans divulguer les renseignements commerciaux confidentiels. Le Conseil évalue ensuite la demande et rend une décision quant à sa validité et, dans le but de protéger les travailleurs, il s'assure que la FS est conforme aux dispositions de la *Loi sur les produits dangereux* et du *Règlement sur les produits contrôlés*.

Lorsqu'un employeur achète un produit et souhaite protéger l'identité et/ou la concentration de n'importe quel ingrédient dangereux, ou le nom et le fournisseur du produit, la compagnie doit également demander une dérogation au Conseil. Dans ce cas, le Conseil évalue la FS et, au besoin, l'étiquette en fonction des exigences du *Code du travail du Canada*, pour les employeurs sous réglementation fédérale, ou de la législation provinciale et territoriale pertinente en matière de santé et de sécurité au travail.

Lorsque des éléments de non-conformité sont relevés, le Conseil offre aux demandeurs la possibilité d'apporter des corrections par le biais d'un engagement de conformité volontaire. Si le demandeur choisit de ne pas accepter l'engagement, le Conseil émet un ordre officiel obligeant le demandeur à effectuer les changements.

Un demandeur ou une partie touchée peut en appeler d'une décision ou d'un ordre avec lequel il est en désaccord. Une partie touchée peut aussi en appeler d'un engagement. Des commissions indépendantes sont alors convoquées pour entendre les appels.

En outre, le Conseil répond aux demandes d'information des fonctionnaires fédéraux, provinciaux et territoriaux chargés de la santé et de la sécurité, au sujet des demandes de dérogation, pour les aider à administrer leurs obligations en vertu du SIMDUT.

Section I : Renseignements sommaires

Raison d'être

Le Conseil de contrôle des renseignements relatifs aux matières dangereuses (CCRMD) est un organisme indépendant quasi-judiciaire qui fournit un mécanisme unique en vertu de la législation fédérale, provinciale et territoriale pour protéger les secrets commerciaux des compagnies qui fournissent des matières dangereuses et pour s'assurer que les travailleurs canadiens qui manipulent de telles matières disposent de tous les renseignements nécessaires pour le faire en toute sécurité.

Mandat

La Loi sur le contrôle des renseignements relatifs aux matières dangereuses donne au Conseil le mandat :

- ▶ d'enregistrer les demandes de dérogation à l'obligation de divulguer des secrets commerciaux;
- ▶ de rendre des décisions sur la validité des demandes de dérogation, conformément à des critères réglementaires prescrits;
- ▶ de rendre des décisions quant à la conformité des FS et des étiquettes par rapport aux exigences du SIMDUT; et
- ▶ de convoquer des commissions indépendantes pour entendre les appels interjetés par des demandeurs ou des parties touchées.

Responsabilités

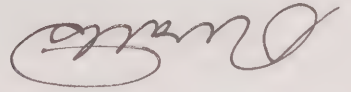
Le Conseil permet aux compagnies de protéger leurs secrets commerciaux tout en veillant à ce que les FS des produits comportant des secrets commerciaux utilisés par les travailleurs au Canada divulguent des renseignements complets et précis afin de réduire les maladies et les blessures reliées au travail. Il joue un rôle essentiel dans l'application du SIMDUT, créé en 1987, fruit d'un consensus entre les travailleurs, l'industrie et les gouvernements. Le succès du SIMDUT dépend de la coopération entre tous ces partenaires. Les trois groupes contribuent à s'assurer que les produits chimiques sont utilisés le plus sécuritairement possible dans les milieux de travail au Canada.

Le SIMDUT exige que les fournisseurs communiquent aux employeurs des renseignements sur les dangers des matières vendues pour utilisation dans les milieux de travail au Canada. Les employeurs communiquent à leur tour les renseignements aux travailleurs par le truchement de programmes de formation et des étiquettes et FS des produits. La FS d'un produit doit indiquer tous les ingrédients dangereux qu'il contient, ses propriétés toxicologiques, les précautions à prendre lors de son emploi, le traitement requis en cas d'exposition au produit, ainsi que toute autre information pertinente.

- 2) améliorer l'organisation, l'application et la diffusion des connaissances du CCRMD afin de mieux exploiter et partager son expertise unique quant à l'amélioration de la classification et la communication des dangers; et
- 3) accroître les partenariats dans le but de travailler avec les autres afin de mieux relever les défis sur le plan de la communication des dangers.

Un plan intégré, comprenant à la fois un volet stratégique et un volet opérationnel, un cadre d'évaluation, ainsi que le modèle logique connexe, ont suivi. Ce processus de planification a amorcé un virage dans la pensée organisationnelle qui est, à mon avis, impératif – en ciblant les résultats pour les Canadiens; il a été dynamique, inclusif, interactif et a exigé beaucoup de ressources. Je suis convaincu que l'orientation renouvelée exploitera les connaissances et l'expertise du Conseil en matière de communication des dangers pour le bienfait accru de tous les intervenants.

Je suis redevable envers le personnel du Conseil pour sa diligence et son dévouement dans l'exercice de notre mandat. Nous tirons en grande partie notre réputation comme centre d'expertise sur la communication des dangers et en matière de gestion responsable de cette synergie de professionnalisme et d'innovation qui caractérise le Conseil. J'apprécie également le soutien et les orientations émanant des membres du Bureau de direction qui, surtout au cours de la dernière année, ont contribué à tracer un parcours renouvelé pour notre avenir.



Sharon A. Watts

Directrice générale et première dirigeante

Message de la directrice générale

J'ai le plaisir de présenter au Parlement et aux Canadiens et Canadiennes le Rapport ministériel sur le rendement 2009-2010 du Conseil de contrôle des renseignements relatifs aux matières dangereuses (CCRMD). Ce rapport fournit des informations sur les activités du Conseil au cours du dernier exercice financier et sur les résultats de ces activités. Il présente également un compte rendu des discussions portant sur les orientations stratégiques renouvelées de cette agence. Le Conseil est tourné vers une approche intégrée de gestion axée sur les résultats pour garantir un bon rapport qualité-prix dans le travail qu'il effectue pour protéger les secrets commerciaux et pour fournir aux travailleurs canadiens des renseignements complets et précis en matière de santé et de sécurité.

Le présent rapport marque la fin de la deuxième année du Plan triennal d'élimination de l'arrière. L'arrière des demandes à traiter a maintenant été réduit de 76 % et devrait être éliminé comme prévu en 2010-2011. Cet accomplissement allégera considérablement le fardeau des demandes, si bien qu'il sera possible d'examiner les demandes et les fiches signalétiques (FS) connexes dans un laps de temps plus court.

Le Conseil a continué d'accorder la priorité aux demandes présentant un grand danger dans le but d'assurer que les renseignements touchant la santé et la sécurité soient à la disposition des travailleurs canadiens aussi rapidement que possible. D'autres mesures d'efficacité sont en voie de réalisation grâce à l'utilisation accrue de systèmes électroniques internes et à une révision du manuel des agents de contrôle.

Le Conseil a participé aux discussions courantes sur un certain nombre d'enjeux importants. L'un d'eux est la future mise en oeuvre du Système général harmonisé de classification et d'étiquetage des produits chimiques (SGH) au Canada. L'éventuelle l'intégration de cette norme dans le Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT) aura des répercussions directes sur le travail effectué par le Conseil sur les étiquettes et les FS. Parmi les autres enjeux, citons le réexamen des produits exclus du SIMDUT ainsi que des amendements possibles à la *Loi sur les produits dangereux*.

À l'été 2009, des discussions ont été amorcées avec notre personnel et nos intervenants en vue d'identifier et d'évaluer les points de vue, les perceptions et les influences ayant des incidences sur le Conseil. L'analyse a validé le rôle important du Conseil en vue de remplir son mandat au sein du SIMDUT, mais a aussi insisté sur l'importance du positionnement du Conseil afin de souligner la contribution de ses connaissances scientifiques et réglementaires et de son expérience pour l'amélioration de la communication des dangers. Ces consultations ont abouti à l'élaboration de trois orientations stratégiques pour guider le travail du Conseil au cours des deux prochaines années. Les voici telles qu'acceptées par le Bureau de direction du Conseil en octobre 2009 :

1) accroître la qualité et la faculté de réponse des services du CCRMD dans le but de mettre l'accent sur la conformité proactive à l'égard des obligations des demandeurs;

Table des matières

1 Message de la directrice générale..... 1

3 Section I : Renseignements sommaires 3

3 Raison d'être..... 3

3 Mandat..... 3

3 Responsabilités..... 3

5 Résultat stratégique et Architecture des activités de programme (AAP)..... 5

6 Sommaire du rendement..... 6

7 Contribution des priorités à l'atteinte des résultats stratégiques..... 7

10 Analyse des risques..... 10

10 Contexte opérationnel..... 10

10 Risques et occasions..... 10

12 Profil des dépenses..... 12

15 Section II : Analyse des activités de programme par résultat stratégique..... 15

15 Résultat stratégique..... 15

15 Activité de programme par résultat stratégique..... 15

16 Avantages pour les Canadiens..... 16

17 Analyse du rendement..... 17

18 Leçons apprises..... 18

21 Section III : Renseignements supplémentaires..... 21

21 Aperçu financier..... 21

22 Graphique – Aperçu financier..... 22

22 États financiers..... 22

22 Liste de tableaux de renseignements supplémentaires..... 22

23 Autres sujets d'intérêt..... 23

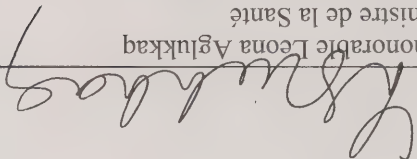
23 Structure opérationnelle et Bureau de direction..... 23



Conseil de contrôle des renseignements relatifs aux matières dangereuses

2009-2010

Rapport ministériel sur le rendement


L'honorable Leona Aglukkaq
Ministre de la Santé
Gouvernement du Canada

Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement. Le budget des dépenses, qui est déposé à la Chambre des communes par le président du Conseil du Trésor, comporte trois parties :

Partie I – Le Plan de dépenses du gouvernement présente un aperçu des dépenses fédérales et résume les principaux éléments du budget principal des dépenses.

Partie II – Le budget principal des dépenses étaye directement la Loi de crédits. Le budget principal des dépenses énonce les autorisations de dépenser (crédits) et les sommes à inclure dans les projets de loi de crédits ultérieurs. Le Parlement devra adopter ces crédits afin que le gouvernement puisse mettre en application ses plans de dépenses. Les Parties I et II du budget des dépenses sont déposées le 1^{er} mars ou avant.

Partie III – Le Plan de dépenses du ministère est divisé en deux documents :

- 1) **Les rapports sur les plans et les priorités (RPP)** sont des plans de dépenses établis par chaque ministère et organisme (à l'exception des sociétés d'État). Ces rapports présentent des renseignements plus détaillés, pour une période de trois ans, sur les principales priorités d'une organisation, et ce, par résultat stratégique, activité de programme et résultat prévu, incluant des liens aux besoins en ressources connexes. Les RPP contiennent également des données sur les besoins en ressources humaines, les projets de transformation, les subventions et contributions, et les coûts nets des programmes. Ils sont déposés au Parlement par le président du Conseil du Trésor au nom des ministres responsables des ministères et des organismes qui dépendent des crédits parlementaires et qui sont désignés aux annexes I. 1.1 et II de la *Loi sur la gestion des finances publiques*. Ces documents sont déposés au plus tard le 31 mars, pour renvoi aux comités qui peuvent ensuite faire rapport à la Chambre des communes conformément au paragraphe 81(7) du Règlement.

- 2) **Les rapports ministériels sur le rendement (RMR)** rendent compte des réalisations de chaque ministère et organisme en fonction des attentes prévues en matière de rendement qui sont indiquées dans leur RPP. Ces rapports sur le rendement, qui portent sur la dernière année financière achevée, sont déposés au Parlement en automne par le président du Conseil du Trésor au nom des ministres responsables des ministères et des organismes qui dépendent des crédits parlementaires et qui sont désignés aux annexes I. 1.1 et II de la *Loi sur la gestion des finances publiques*.

Le budget supplémentaire des dépenses étaye directement la Loi de crédits. Le budget supplémentaire des dépenses énonce les autorisations de dépenser (crédits) et les sommes à inclure dans les projets de loi de crédits que le Parlement doit adopter afin que le gouvernement puisse mettre en application ses plans de dépenses. Le budget supplémentaire des dépenses est habituellement déposé trois fois par année, soit un premier document en mai, un deuxième à la fin octobre et un document final à la fin février. Chaque budget supplémentaire des dépenses est caractérisé par une lettre alphabétique (A, B, C, etc.). En vertu de circonstances spéciales, plus de trois budgets supplémentaires des dépenses peuvent être publiés au cours d'une même année.

Le budget des dépenses de même que le budget fédéral du ministre des Finances sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le
Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux, 2010.

Ce document est disponible en médias substituts sur demande.

Ce document est disponible sur le site Web du SCT à l'adresse suivante : <http://www.tbs-sct.gc.ca>.

En vente chez votre librairie local ou par la poste auprès de
Editions et Services de dépôt

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Ottawa (Ontario) KIA 0S5

Téléphone : 613-941-5995

Commandes seulement : 1-800-635-7943 (Canada et E.-U.)

Télécopieur : 613-934-5779 ou 1-800-565-7757 (Canada et E.-U.)

Internet : <http://publications.gc.ca>

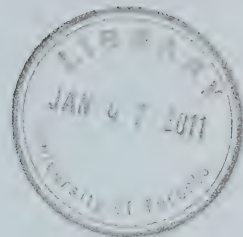
Nota : Pour ne pas alourdir le texte français, le masculin est utilisé pour désigner tant les hommes que les femmes.



Conseil de contrôle des renseignements relatifs aux matières dangereuses Canada Budget des dépenses 2009-2010

Partie III - Rapport ministériel sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2010



Health Canada

2009-10
Estimates

Part III - Departmental Performance Report

For the period ending
March 31, 2010

Canada

The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the introduction of appropriation bills in Parliament. The Estimates, which are tabled in the House of Commons by the President of the Treasury Board, consist of the following:

Part I – The Government Expense Plan provides an overview of federal spending and summarizes the key elements of the Main Estimates.

Part II – The Main Estimates directly support the Appropriation Act. The Main Estimates identify the spending authorities (Votes) and amounts to be included in subsequent appropriation bills. Parliament will be asked to approve these Votes to enable the government to proceed with its spending plans. Parts I and II of the Estimates are tabled on or before March 1.

Part III – Departmental Expenditure Plans are divided into two components:

- 1) **Reports on Plans and Priorities (RPP)** are individual expenditure plans for each department and agency (excluding Crown corporations). These reports provide increased levels of detail over a three-year period on an organization's main priorities by strategic outcome(s), program activity(ies) and planned/expected results, including links to related resource requirements. The RPPs also provide additional details on risk management, operational and management priorities, transformational projects and grants and contributions, etc. They are tabled in Parliament by the President of the Treasury Board on behalf of the ministers who preside over the appropriation-dependent departments and agencies identified in Schedules I, I.1 and II of the *Financial Administration Act*. These documents are tabled on or before March 31 and referred to committees, which may then report to the House of Commons pursuant to Standing Order 81(7).
- 2) **Departmental Performance Reports (DPR)** are individual department and agency accounts of results achieved against planned performance expectations as set out in respective RPPs. These Performance Reports, which cover the most recently completed fiscal year, are tabled in Parliament in the fall by the President of the Treasury Board on behalf of the ministers who preside over the appropriation-dependent departments and agencies identified in Schedules I, I.1 and II of the *Financial Administration Act*.

Supplementary Estimates directly support an Appropriation Act. The Supplementary Estimates identify the spending authorities (Votes) and amounts to be included in the subsequent appropriation bill. Parliamentary approval is required to enable the government to proceed with its spending plans. Supplementary Estimates are normally tabled three times a year, the first document in May, the second in late October and the final in late February. Each Supplementary Estimates document is identified alphabetically A, B, C, etc. In special circumstances, more than three Supplementary Estimates documents can be published in any given year.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in DPRs, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of public funds.

© Her Majesty the Queen in Right of Canada, represented
by the Minister of Public Works and Government Services, 2010.

This document is available in multiple formats upon request.

This document is available on the TBS website at the following address: <http://www.tbs-sct.gc.ca>.

Available through your local bookseller or by mail from
Publishing and Depository Services
Public Works and Government Services Canada
Ottawa ON K1A 0S5

Telephone: 613-941-5995
Orders Only: 1-800-635-7943 (Canada and U.S.A.)
Fax: 613-954-5779 or 1-800-565-7757 (Canada and U.S.A.)
Internet: <http://publications.gc.ca>



Health
Canada

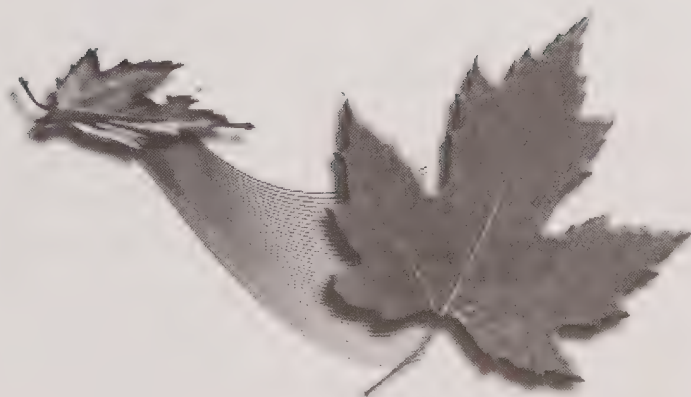
Santé
Canada

*Your health and
safety... our priority.*

*Votre santé et votre
sécurité... notre priorité.*

Departmental Performance Report

2009-2010



Canada

Table of Contents

MINISTER'S MESSAGE	5
SECTION 1 – DEPARTMENTAL OVERVIEW	9
SUMMARY INFORMATION	9
<i>Raison d'être</i>	9
<i>Responsibilities</i>	9
<i>Strategic Outcomes and Program Activity Architecture</i>	10
PLANNING SUMMARY	11
2009-2010 Financial Resources.....	11
2009-2010 Human Resources (FTEs).....	11
Contribution of Priorities to Strategic Outcomes.....	16
Risk Analysis	19
Expenditure Profile	20
Canada's Economic Action Plan	22
Voted and Statutory Items.....	23
SECTION 2 – ANALYSIS OF PROGRAM ACTIVITIES BY STRATEGIC OUTCOMES	27
STRATEGIC OUTCOME 1	27
<i>Program Activity: Canadian Health System</i>	27
<i>Program Activity: Canadian Assisted Human Reproduction</i>	30
<i>Program Activity: International Health Affairs</i>	31
STRATEGIC OUTCOME 2	34
<i>Program Activity: Health Products</i>	34
<i>Program Activity: Food and Nutrition</i>	36
STRATEGIC OUTCOME 3	40
<i>Program Activity: Sustainable Environmental Health</i>	40
<i>Program Activity: Consumer Products</i>	42
<i>Program Activity: Workplace Health</i>	44
<i>Program Activity: Substance Use and Abuse</i>	45
<i>Program Activity: Pesticide Regulation</i>	47
STRATEGIC OUTCOME 4	49
<i>Program Activity: First Nations and Inuit Health Programming and Services</i>	49
PROGRAM ACTIVITY: INTERNAL SERVICES	53
SECTION 3 – SUPPLEMENTARY INFORMATION	59
FINANCIAL HIGHLIGHTS	59
<i>Assets by Type</i>	60
<i>Liabilities by Type</i>	60
<i>Expenses by Strategic Outcome</i>	61
<i>Revenues by Strategic Outcome</i>	61
LIST OF SUPPLEMENTARY INFORMATION TABLES	62
WEB LINKS	62

Minister's Message



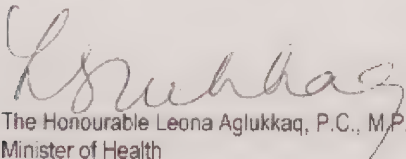
The Departmental Performance Report for 2009–2010 summarizes Health Canada's accomplishments and its ongoing work on key health priorities for this period. The Department continues to implement strategies that focus attention on, and resources to, areas with the greatest potential benefits for Canadians. Health Canada is turning to new ideas, information, and approaches to guide its choices to achieve better immediate and long-term health outcomes.

For several years now, First Nations and Inuit health has been a key priority for our Department. While we can point with some pride to the improvements in the health outcomes of Aboriginal people in Canada, obvious gaps remain. Our Government recognized this, and provided needed financial support for First Nations and Inuit health services through Budget 2009. We also provided critical funding, through Canada's Economic Action Plan, to improve health facilities and nurses' residences in many First Nations and Inuit communities. We recognize the importance of longer-term change and, as a result, we continued working with First Nations and provincial government partners to achieve better integration of First Nations health services with provincial health systems.

Through collaboration with provincial and territorial governments and other partners, we are working towards our short-term goals while pursuing longer-term goals that will make Canada's health system more responsive to the needs of Canadians. For example, we worked to minimize the impact of supply shortages of medical isotopes and expedited the review of alternative isotope sources, continued investments to provide Canada's communities with the skilled health professionals they need, and we increased funding to the provinces and territories as they explored improvements in patient wait times. Canadians have seen changes, and they are also seeing results, some of which are making individual differences now and others that are setting the stage for more fundamental improvements in the years ahead.

Our Government's Food and Consumer Safety Action Plan, along with our environmental health activities, offer additional examples of our commitment to bring about changes that have immediate impacts and that lead to long-term benefits for Canadians. Health Canada is addressing the health needs of Canadians: whether by applying the Air Quality Health Index to Canadians in more communities; testing chemicals for health impacts; improving how health and consumer product safety concerns are reported and communicated; or implementing important tobacco regulations. At the same time, our work on new consumer product safety legislation and on modernizing important health and safety-related laws, demonstrates our Government's commitment to leading the change that will improve the health and safety of Canadians.

It is important to remember that this progress took place during the same year that Canadians witnessed the sudden emergence of H1N1 influenza. Health Canada worked with the Public Health Agency of Canada and other partners to implement the Canadian Pandemic Influenza Plan. We also worked closely with officials in other countries to pave the way for the accelerated testing and approval of new vaccines and the continuous improvement of response strategies and information that helped limit the impact of H1N1 on Canadians. While Health Canada had to adjust its plans, priorities, and resources to deal effectively with H1N1, we were still able to deliver on key commitments. We will continue to meet new challenges that arise and work to improve the health and wellbeing of Canadians—now and in the future.


The Honourable Leona Aglukkaq, P.C., M.P.
Minister of Health

Section 1

2009-2010 DEPARTMENTAL OVERVIEW

Section 1 – Departmental Overview

Summary Information

Raison d'être

Health Canada is responsible for helping Canadians maintain and improve their health. It is committed to improving the lives of all Canadians and to making this country's population among the healthiest in the world, as measured by longevity, lifestyle and effective use of the public health care system.

Responsibilities

Health Canada has many roles and responsibilities that help Canadians maintain and improve their health. First, as a **regulator**, Health Canada is responsible for the regulatory regimes governing the safety of products including food, pharmaceuticals, medical devices, natural health products, consumer products, chemicals, radiation emitting devices, cosmetics and pesticides. It also regulates tobacco products and controlled substances, public health on aircraft, ships and other passenger conveyances, and helps manage the health risks posed by environmental factors such as air, water, radiation and contaminants.

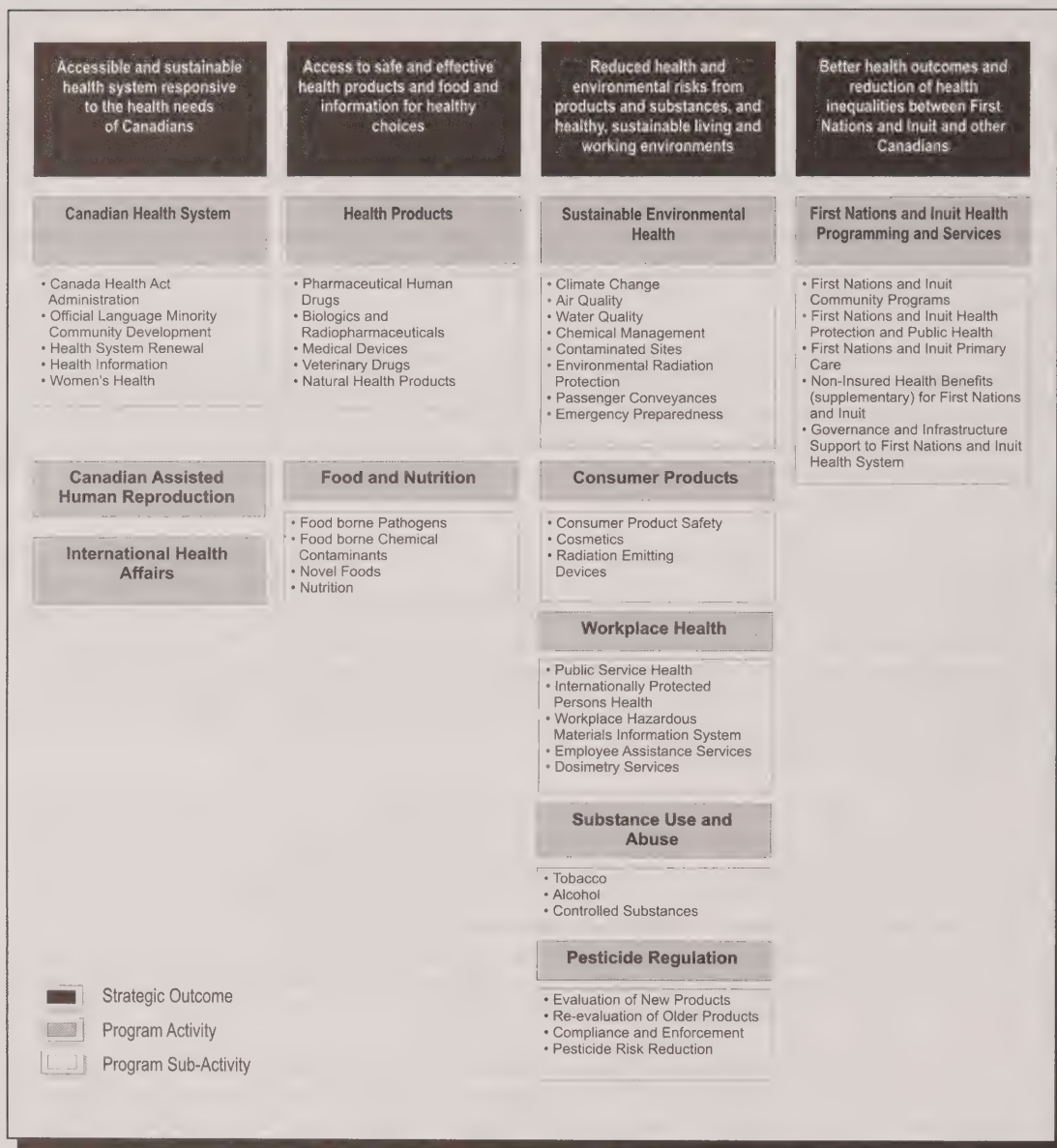
The Department is also a **service provider**. Improving the health of Aboriginal people is a shared responsibility among the federal, provincial, and territorial governments, and Aboriginal partners. Health Canada supports: basic primary care services in remote and isolated First Nations communities; home and community care in First Nations and Inuit communities; community-based health programs for First Nations and Inuit, focussing on children and youth, mental health and addictions, and chronic disease and injury prevention; and public health programs for First Nations, including communicable disease control. The Department also provides a limited range of medically-necessary health-related goods and services to eligible First Nations and Inuit that are not otherwise provided through other public programs or private insurance plans.

Health Canada is a **catalyst for innovation**, a **funder**, and an **information provider** in Canada's health system. It works closely with provincial and territorial governments to develop national approaches on health system issues and promotes the pan-Canadian adoption of best practices. It administers the *Canada Health Act*, which embodies national principles to ensure a universal and equitable publicly-funded health care system. It provides policy support for the federal government's Canada Health Transfer to provinces and territories, and provides funding through grants and contributions to various organizations to help meet Health Canada's objectives. The Department draws on leading-edge science and policy research to generate and share knowledge and information to support decision-making by Canadians, development and implementation of regulations and standards, and health innovation.

Comprising over 30% of Health Canada's staff, regional operations represent the face of the Department to the people of Canada and support all of Health Canada's strategic outcomes. In 2009-2010 Health Canada's regions continued to be a key strategic business partner by delivering services in the areas of First Nations and Inuit health – including H1N1 vaccinations on-reserve; occupational health and safety; inspection and surveillance; health products and food; and, prevention and treatment of illicit drug use and abuse.

Strategic Outcomes and Program Activity Architecture

In order to pursue its mandate most effectively and allocate resources appropriately, Health Canada has identified four strategic outcomes, each of which is supported by a framework of program activities and sub-activities.



Planning Summary

2009-2010 Financial Resources

(\$ millions)

Planned Spending	Total Authorities	Actual Spending
3,587.0	3,813.3	3,748.9

Health Canada's financial resources directly impacted the ability of the Department to achieve its strategic outcomes and deliver on its program activities. The following sections will highlight Health Canada's performance and demonstrate linkages between resources and results.

At the outset of the 2009-10 fiscal year, Health Canada's planned spending was \$3,587 million. Through Main Estimates and Supplementary Estimates, the department was allocated total authorities of \$3,813.3 million. Actual spending for Health Canada was \$3,748.9 million.

2009-2010 Human Resources (FTEs)

Planned	Actual	Difference
9,914	9,756	158

The human resources table above provides a summary of the total planned human resources and actual human resources for Health Canada for fiscal year 2009-10.


Performance Summary Table

Strategic Outcome 1: Accessible and Sustainable Health System Responsive to the Health Needs of Canadians		
Performance Indicators	Targets	2009-2010 Performance
Percentage of Canadians reporting timely access	Increased number of Canadians reporting timely access (baseline is 80% of Canadians reporting timely access taken from the Health Services Access Survey, published in 2006)	<p>In 2009(**) 84.9% of Canadians, aged 12 and older, reported having a regular medical doctor, compared to 84.4% in 2008 and 84.9% in 2007. (*)</p> <p>The most recent figures from Statistics Canada show that most Canadians requiring routine or ongoing health services, health information or advice, and immediate care for a minor health problem do not report difficulties obtaining them.</p> <p>The percentage of Canadians self-reporting timely access to routine or ongoing health services was 82.8% in 2007 compared to 83.6% reported in 2003 and 2005.(*)</p> <p>In the 2007 survey, the percentage of Canadians self-reporting timely access to immediate care for a minor health problem was 74.7% compared to 79.3% in 2005 and 76.2 in 2003.</p> <p>The percentage of Canadians self-reporting timely access to health information or advice was 83.2% in 2007, compared with 85% in 2005 and 84.2% in 2003.</p>

Strategic Outcome 1: Accessible and Sustainable Health System Responsive to the Health Needs of Canadians


Performance Indicators	Targets	2009-2010 Performance
Percentage of Canadians satisfied with quality of primary, acute, chronic and continuing health care service	Increased number of Canadians satisfied with overall quality of health services (baseline is 85% of Canadians taken from <u>Canadian Community Health Survey</u> published in 2006)	In 2007, 85.2% of Canadians reported being "very satisfied" or "somewhat satisfied" with the way overall health care services were provided. Also, 89.8% of Canadians who received care from a physician reported being "very satisfied" or "somewhat satisfied" with the way physician care was provided. (*)
Increased sustainability of the health system through the development of new initiatives (long-term funding commitments, primary health care reform, use of science and technology)	Increased number of initiatives that improve sustainability in the health system	Initiatives relating to improved sustainability of the health care system included: The <u>Pan-Canadian Health Human Resource Strategy</u> , which includes 39 contribution agreements, e.g. 10 Nursing Recruitment and Retention Projects. The <u>Internationally Educated Health Professionals Initiative</u> (IEHPI), which facilitates the integration of internationally educated health care professionals into the Canadian health care system. Implementation of the Patient Wait Times Guarantees with 9 provinces. Ongoing support for <u>Canada Health Infoway</u> in the implementation of electronic health records and related technologies, which supports greater collaboration for innovative inter-jurisdictional projects. Ongoing support for the development of the <u>Drug Safety and Effectiveness Network</u> (DSEN). Continued investment in health-related emerging technologies in support of the health system, including biotechnology, nanotechnology and genomics.

Performance Data is from either: (*)Healthy Canadians: A federal report on comparable health indicators, 2008 or (**)Statistics Canada, Cansim Table 105-0501 - Health indicator profile, annual estimates, by age group and sex, Canada, provinces, territories, health regions (2007 boundaries) and peer groups, occasional, CANSIM (database).

Program Activity	2008-2009 Actual Spending (\$ millions)	2009-2010 (\$ millions)				 Alignment to Government of Canada Outcomes
		Main Estimates	Planned Spending	Total Authorities	Actual Spending	
Canadian Health System	533.9	293.3	305.1	377.7	369.4	<u>Healthy Canadians</u>
Canadian Assisted Human Reproduction	3.9	1.5	1.5	2.6	2.6	
International Health Affairs	25.6	23.0	23.0	21.5	19.3	
Total for SO 1	563.4	317.8	329.6	401.8	391.3	

Strategic Outcome 2: Access to Safe and Effective Health Products and Food and Information for Healthy Choices

Performance Indicators	Targets	2009-2010 Performance
Increased rate of adherence to/compliance by industry with the <u>Food and Drugs Act and its regulations</u> , standards and guidelines (level of adherence/compliance of registered establishment by sector (e.g., meat, dairy, fish and seafood, processed food, shellfish and egg).	Human drugs: 98% compliance; Veterinary drugs: 95%; Biologics: 100% for both blood and semen; Baselines still need to be established, as required, for <u>Natural Health Products</u> and <u>Medical Devices</u>	Human drugs: 96.0% compliance with the Food and Drugs Act Veterinary drugs: 96.8% compliance Biologics: Blood 100%, Semen 100% compliance Natural Health Products: baseline still to be established, as required. Medical Devices: An updated inspection program for medical devices, to be implemented in fall 2010, is expected to provide a measure of industry compliance with the Food and Drugs Act and regulations, standards and guidelines
Increased public confidence in available information related to health products, <u>food and nutrition</u>	50% of Canadians are confident in the safety of the Canadian food supply (baseline data in 2006: 42%)	A February 2010 survey conducted by Ekos regarding Canadians' knowledge and behaviour related to food safety indicates that 63% of Canadians are confident in Canada's food safety system. Over three in four say they feel they have enough information about food safety and how to protect themselves and their families from food-borne illnesses.


Program Activity	2008-2009 Actual Spending (\$ millions)	2009-2010 (\$ millions)				 Alignment to Government of Canada Outcomes
		Main Estimates	Planned Spending	Total Authorities	Actual Spending	
Health Products	255.9	146.1	146.4	191.8	191.2	Healthy Canadians
Food and Nutrition	61.7	60.9	60.9	53.5	41.5	
Total for SO 2	317.6	207.0	207.3	245.3	232.7	

Strategic Outcome 3: Reduced health and environmental risks from products and substances, and healthy, sustainable living and working environments

Performance Indicators	Targets	2009-2010 Performance
Number of incidents of deaths, exposures, illness, injury and adverse reactions.	Baseline information to be established in the next one to three years for defined populations.	<p><i>Until a new legislative framework for consumer products is in effect which imposes mandatory reporting, the number of consumer complaints is being used as an interim proxy performance indicator.</i></p> <p>Product Safety Complaints/Incidents showed an increasing trend: 2006-07, 567 complaints; 2007-2008, 672 complaints; 2008-2009, 944 complaints; 2009-2010, 1102 complaints. The increase in complaints by consumers is an indication of increased consumer awareness of risks associated with consumer products.</p> <p>Of the 1102 complaints received in 2009-2010, Health Canada</p>

Strategic Outcome 3: Reduced health and environmental risks from products and substances, and healthy, sustainable living and working environments

Performance Indicators	Targets	2009-2010 Performance
		met its service targets, responding to 100% of complainants and met its service standard following-up with 100% of companies. Depending on the severity of the incident reported, actions included product inspection with follow-up and enforcement actions, including recall or public advisory, as appropriate, and follow-up with the companies in question to ensure appropriate actions have been completed.
Proportion of regulatory actions addressed within service standards/targets.	To be set after baseline is established in 2011.	Risk management actions were imposed on 100% of substances for which a significant risk was identified (20/20). Risk Management Instruments were developed for identified substances within expected timelines. 100% of human health risk assessments related to high priority federal contaminated sites were addressed within planned timelines. Screening assessment reports for Challenge and non-Challenge substances under the Chemicals Management Plan , were completed and published in the Canada Gazette Part I according to departmental timelines.
Percentage of inspected or verified registrants / firms / users compliant / non-compliant.	Baseline information to be established in the next one to three years for defined populations.	84.3% of tobacco retailers are in compliance with regulations restricting underage youth from purchasing tobacco products, marking a significant increase from 69.8% in 2000.

Program Activity	2008-2009 Actual Spending (\$ millions)	2009-2010 (\$ millions)				 Alignment to Government of Canada Outcomes
		Main Estimates	Planned Spending	Total Authorities	Actual Spending	
Sustainable Environmental Health	165.5	152.9	153.3	135.2	130.5	<u>Healthy Canadians</u>
Consumer Products	29.4	25.6	25.6	27.9	27.3	
Workplace Health	51.5	23.0	23.0	31.2	35.7	
Substance Use and Abuse	118.4	138.6	138.7	113.7	104.6	
Pesticide Regulation	64.5	45.1	45.1	54.1	49.5	
Total for SO 3	429.3	385.2	385.7	362.1	347.6	


Strategic Outcome 4: Better health outcomes and reduction of health inequalities between First Nations and Inuit and other Canadians

Performance Indicators*	Targets	2009-2010 Performance
Life expectancy (at birth, by gender, on and off reserve), comparison of First Nations and Inuit with other Canadians	The Department will continue to work with others toward	Life Expectancy – The most recent data (2001) estimated life expectancy for First Nations at 70.4 years for males and 75.5 years for females; and for Inuit at 64.4 years for males and 69.8 years for females (Canadian average: males 77 years, females 82 years).


Strategic Outcome 4: Better health outcomes and reduction of health inequalities between First Nations and Inuit and other Canadians

Performance Indicators*	Targets	2009-2010 Performance
Birth weight (comparison of First Nations and Inuit with other Canadians)	reducing these inequalities	Statistics from 2002-2003 indicate that 5.5% of First Nations on-reserve births are classified as low birth weight compared with 6.0% in Canada overall. The high birth weight rate for First Nations on-reserve is 21% approximately double the Canadian rate of 13%. Comparatively, the low birth rate among Inuit-inhabited areas (1999-2000) is 6.7% and the high birth rate is 13.1%. Health Canada is working in maternal and prenatal health to improve these outcomes.
Mortality rates		Overall mortality for First Nations (2000) is 1.4x higher than for the Canadian population (1999) (based on age-standardized rates for regions with available data)
Infant mortality rates		Reliable infant mortality data is currently not available.
Rates of conditions by type—e.g., diabetes, suicide, tuberculosis		Diabetes Rates – 19.7% for First Nations on-reserve (most recent data 2002/2003) - 3.8 times higher than the Canadian average 3% in Inuit regions (most recent data 2005/2006) - below the Canadian average (5.1%) Suicide Rates – The rate of First Nations youth suicide (10 to 19 years) was 4.3 times greater than the Canadian average in 2000. The rate for Inuit regions (1999-2003) is 11.6 times higher than the Canadian average. Incidence of Tuberculosis – Registered Indians 5.9 times higher and Inuit regions 17.9 times higher than the general Canadian population (4.7 cases per 100,000 population)

* **Note:** Health Canada continues to work with its federal (e.g. Statistics Canada, Indian and Northern Affairs Canada) provincial and territorial partners as well as with First Nations and Inuit to improve the quality and accessibility of performance indicator data. Many indicators (e.g. life expectancy, mortality) only show changes over the very long-term.

Program Activity	2008-2009 Actual Spending (\$ millions)	2009-2010 (\$ millions)				 Alignment to Government of Canada Outcomes
		Main Estimates	Planned Spending	Total Authorities	Actual Spending	
First Nations and Inuit Health Programming and Services	2,357.8	2,156.1	2,361.3	2,414.3	2,392.8	<u>Healthy Canadians</u>
Total for SO 4	2,357.8	2,156.1	2,361.3	2,414.3	2,392.8	

Internal Services

Program Activity	2008-2009 Actual Spending (\$ millions)	2009-2010 (\$ millions)				 Alignment to Government of Canada Outcomes
		Main Estimates	Planned Spending	Total Authorities	Actual Spending	
Internal Services*	0.0	302.6	303.1	389.8	384.5	
Total for Internal Services	0.0	302.6	303.1	389.8	384.5	

***Note:** Commencing in the 2009-2010 Estimates cycle, the resources for Program Activity Internal Services is displayed separately from other program activities; they are no longer distributed among remaining program activities, as was the case in previous Main Estimates. This has affected the comparability of spending and FTE information by Program Activity between fiscal years.

Contribution of Priorities to Strategic Outcomes

Health Canada applied the performance status rating as defined by Treasury Board of Canada Secretariat in their *Guide to the Preparation of Part III of the 2010-11 Estimates*.

Exceeded—More than 100 per cent of the expected level of performance (as evidenced by the indicator and target or planned activities and outputs) for the expected result or priority identified in the corresponding RPP was achieved during the fiscal year.

Met All—100 per cent of the expected level of performance was achieved during the fiscal year.

Mostly Met—80 to 99 per cent of the expected level of performance was achieved during the fiscal year.

Somewhat Met—60 to 79 per cent of the expected level of performance was achieved during the fiscal year.

Not Met—Less than 60 per cent of the expected level of performance was achieved during the fiscal year.

Operational Priorities	Status
<p>I. Modernized safety framework:</p> <p>a) Continue implementation of Canada's <u>Food and Consumer Safety Action Plan</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Improve enforcement and compliance - Improve import safety <p>b) Strengthen measures on tobacco control with respect to children and youth</p>	<p>Type: Ongoing</p> <p>Links to Strategic Outcomes: 2 and 3</p> <p>Performance Status: mostly met</p> <p>a) The Department continued to work towards modernizing its legislative framework for parliamentary consideration, and has made strides to move regulatory activities forward. Continued regulatory oversight and guidance to industry was provided for health products by initiating pre-submission meetings intended to increase awareness and compliance with regulatory requirements. There was an increase in post-market surveillance activities and collaboration with stakeholders as well as an increase in voluntary adverse reaction reporting and an increase in post-market surveillance plans from industry. Health Canada has improved targeted consumer risk communication to increase public understanding of food safety risks and alert and safety systems.</p> <p>Health Canada continues to address areas of high risk and concern through ongoing targeted inspections, surveillance and compliance promotion under the existing legislation, and outreach to Canadians on the potential dangers associated with some consumer products.</p> <p>Performance Status: met all</p> <p>b) Bill C-32, <u>Cracking Down on Tobacco Marketing Aimed at Youth Act</u>, received Royal Assent in October 2009, and is expected to contribute to the reduced use of tobacco products by Canadian youth.</p>
<p>II. Strengthen First Nations and Inuit health programming:</p> <p>a) Stabilize First Nations and Inuit health system to support harmonization with provincial programs</p>	<p>Type: Ongoing</p> <p>Links to Strategic Outcomes: 4</p> <p>Performance Status: met all</p> <p>a) Health Canada maintained its standards of care for First Nations and Inuit health programs and services. <u>Canada's Economic Action Plan</u> provided \$67.4 million in 2009-2010 for the construction and renovation of health services infrastructure for First Nations, including health centres and nurses' residences. An additional investment of \$134.5 million supported the <u>Non-Insured Health Benefits</u> program and the delivery of primary care nursing services in remote and isolated First Nations communities.</p> <p>The <u>Aboriginal Health Transition Fund</u> (AHTF) has improved integration of federally and provincially funded health services and adaptation of provincial and territorial health programs to meet the unique needs of First Nations and Inuit. This is occurring through the development of multi-partner joint service protocols, referral/discharge and information systems, collaborative committees, and governance structures and/or processes.</p>

Operational Priorities	Status
b) Continue integration of federal/provincial/territorial First Nations health programs and services through tripartite agreements	<p>Performance Status: met all</p> <p>b) Health Canada, the British Columbia government and the British Columbia First Nations Leadership Council continue to work toward implementation of the commitments made in the 2007 <u>Tripartite First Nations Health Plan</u>. Discussions among partners regarding a 10-year Saskatchewan Health and Wellness Plan are ongoing.</p>
III. Health system innovation:	<p>Type: Ongoing</p> <p>Links to Strategic Outcomes: 1, 2 and 3</p> <p>Performance Status: mostly met</p> <p>Working in collaboration with provincial and territorial governments, Health Canada supported the development and promotion of innovative ideas that can result in improved access, effectiveness and efficiency for the Canadian health care system.</p> <p>\$20 million annually has been invested in the Pan-Canadian <u>Health Human Resource Strategy</u> to ensure the availability of appropriate, skilled, competent health professionals. Initiatives also include strategies to facilitate the integration of internationally-educated health professionals into Canada's health system and for demonstration projects designed to improve retention and recruitment of nurses.</p> <p>The Department is accelerating the implementation of Health Information Systems, via <u>Canada Health Infoway</u>, to support the continued implementation of electronic health records and other electronic health technologies (e.g. telehealth and public health surveillance). Health Canada is also providing advice and active support to the Canadian Institutes of Health Research led Drug Safety and Effectiveness Network</p> <p>The Department supported all provincial and territorial governments in progress toward establishing <u>Patient Wait Times Guarantees</u> (PWTGs) in at least one of the priority clinical areas with funding through the three-year PWTG Trust and the PWTG Pilot Project Fund, both of which ended March 31, 2010. PWTG pilot projects were completed in eight jurisdictions. By April 2010, nine of ten provinces had established guarantees with the remaining province and three territories indicating they would do so later in 2010. A March 2010 <u>Canadian Institute for Health Information study</u> shows that most patients are now receiving care within recommended wait times for priority procedures: hip fracture repairs or replacements, cataract surgery, and cancer radiation therapy.</p>
Continue to work with the provincial/territorial governments on health human resources and other matters of national interest through focussed and innovative means	

Management Priorities	Status
IV. Increase quality and coherence of strategic policy:	<p>Type: Ongoing</p> <p>Links to Strategic Outcomes: 1, 2, 3 and 4</p> <p>Performance Status: mostly met</p> <p>a) The Health Canada Talent Management Strategy, an initiative for maximizing the Department's investment in human resources at all levels and all areas of expertise, proceeded on schedule, although fiscal pressures to meet costs related to H1N1 and required budget reductions led to reallocations that delayed some elements of the strategy.</p> <p>Performance Status: met all</p> <p>b) A <u>Health Canada Science Plan</u> was developed to strengthen links between science and decision-making in the Department. Based on extensive consultations, department-wide science needs have been identified to establish science priorities, as well as priorities for policy work and related evidence gathering and analysis over the longer term.</p> <p>Centres of Expertise were established to provide guidance within the Department, for: nanotechnology, science and technology foresight, bioethics, and risk assessment. A Science Excellence Framework was also developed.</p>
a) Talent Management Framework	
b) Ensure all policy is evidence-based by better integrating science/research in the policy development process	
V. Enhance corporate	Type: Ongoing

Management Priorities	Status
<p>processes for increased accountability:</p> <p>a) Strengthen integrated planning</p> <p>b) Improve performance measurement and indicators</p> <p>c) Enhanced Financial Management Control Framework</p>	<p>Links to Strategic Outcomes: This management priority is part of the Internal Services Program Activity which contributes to all strategic outcomes</p> <p>Performance Status: met all</p> <p>a) Through continual process and technology improvements, departmental operational planning has begun integrating business plans with financial, HR, IT, investment planning and facilities management.</p> <p>Performance Status: met all</p> <p>b) A review was conducted on Health Canada's Program Activity Architecture and work began to update this structure and to develop a Performance Measurement Framework for implementation with the 2011/2012 planning cycle. The revised PAA will include updated performance indicators that will improve the objective basis for evaluating the performance of programs.</p> <p>Performance Status: met all</p> <p>c) The Department incorporated a series of measures to equip its staff to manage financial risks, by: raising awareness; providing appropriate knowledge and tools; training and development in financial management; and, by documenting main business processes and key risk and control points to support the management and oversight of its control systems. In preparing for auditable financial statements, the Department completed the documentation of key business processes and related internal controls over financial reporting.</p>
<p>VI. Increase transparency and innovative engagement with Canadians</p> <p>a) Strengthen departmental frameworks and policies for engaging Canadians</p> <p>b) Better communication with Canadians and our stakeholders, and improve public's access to health and safety information</p>	<p>Type: Ongoing</p> <p>Links to Strategic Outcomes: 1, 2 and 3</p> <p>Performance Status: met all</p> <p>a) Work continued toward a Departmental Action Plan to support better integration of fundamental public involvement principles on openness/transparency/accountability in departmental decision making.</p> <p>An implementation plan to ensure the consistent understanding and application of a departmental Consumer Information Strategy was developed for implementation in the new fiscal year.</p> <p>New software tools to track general consumer inquiries phone calls and e-mails about regulated products were put in place to allow us to measure call volume and improvements in response time.</p> <p>Health Canada used social media tools that provide access to information for consumers, health professionals and industry when, where and how they want it.</p> <p>Performance Status: met all</p> <p>b) Health Canada made strides in making food, health and consumer product information more accessible, credible and more consumer friendly, for example:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Complaints/Incidents can be easily reported to Health Canada through an online form made available through the <i>Report an Incident Involving a Consumer Product or a Cosmetic</i> web page, a 1-866 number, or through regional email addresses. • 2.8 million copies of <i>Canada's Food Guide</i> were distributed across the country. • The draft updated <i>Listeria</i> policy was posted on the HC website to seek input from peers and stakeholders. • 33 of the 165 "<i>It's Your Health</i>" articles were reviewed and updated, while 120 new articles were developed, approved and posted • More than 110 content pages for the <i>Consumer Safety Portal</i> were reviewed and re-written to improve consistency and quality of consumer information – consistent with a larger effort to ensure a consistent approach to communicating risks and benefits of regulated products.

Risk Analysis

Over the last fiscal year, a number of risks were faced by the Department and needed to be managed in order to achieve the Department's mandate and strategic objectives. Also, there were three major external incidents that influenced the year's events for Health Canada. The first was the pace of progress on the Food and Consumer Safety Action Plan. In particular, the legislative process surrounding Bill C-6, the proposed Canada Consumer Product Safety Act, did not receive Royal Assent. Without the Royal Assent necessary for the Department to proceed on key changes, it was not possible to deliver all the expected results for the year.

The second event was the emergence of H1N1 influenza in April 2009. Health Canada management shifted much of its focus, and substantial resources, to the work necessary to understand and address H1N1 in Canada and to work with partners on international aspects of the H1N1 response. Health Canada reallocated resources from lower-priority commitments to ensure that a new vaccine would be available for all Canadians and emergency interventions could be improved. Joint measures were conducted in partnership with the Public Health Agency of Canada to ensure a coordinated response to national health risks and protect the well-being of Canadians.

The Department took similar action to support the Government in addressing the impact on access to medical isotopes after the shutdown of the Chalk River nuclear reactor. Alternative sources of isotopes around the world were identified and used by provincial and territories health establishments to secure isotope supplies, while the Department also identified the value of planning for similar medical situations in ways that take into account the complex interplay of medical, social and business interests.

Beyond that, other elements of the risk analysis set out in the RPP were managed during the year. Health Canada applied the lessons learned from the 2008 listeriosis outbreak. This led to actions such as a revision of roles between organizations and evaluation of options to increase laboratory capacity and access. In collaboration with the Canadian Food Inspection Agency (CFIA) and the Public Health Agency of Canada (PHAC), public health officials and provincial and territorial Ministries of Health, Health Canada revised its policy on Listeria monocytogenes in ready-to-eat foods that would have impacts on the Canadian Food Inspection Agency, provincial/territorial governments and food industry as they identify steps to reduce the risk of Listeria contamination in these foods. Health Canada briefed the medical community, public health officials, the food industry and the public on matters related to listeriosis, and participated in public awareness campaigns about safe food practices.

Health Canada recognized the risks associated with the growing expectation and need for information from the public in a context where the information is globalized and made available 24 hours a day, and where science and technology rapidly evolve. For example, the Department supported the development and dissemination of health knowledge and information through the funding for the Canadian Institute for Health Information; by ensuring a consistent approach to communicating risks and benefits of regulated products; and by dedicated resources to better explain health risks to Canadians.

In a context of declining fiscal flexibility for the Government of Canada, the Department acknowledged that financial integrity of key programs could be at risk, considering for example challenges from increasing costs of its regulatory activities, outdated user fee regimes, and the ongoing need to support First Nations and Inuit health services. To ensure the sustainability of key programs: Health Canada reallocated funds to align with priorities; conducted monthly financial reviews to manage resources effectively; moved to secure increased cost-recovery revenues through new user fees proposals; and obtained additional funding for First Nations and Inuit health programs and benefits.

Health Canada addressed risks associated with managing horizontal initiatives such as the Chemicals Management Plan, Clean Air Agenda, and Food and Consumer Safety Action Plan. In an effort to increase engagement with external partners, Health Canada built on and clarified existing roles, responsibilities and accountabilities in order to enhance collaboration and achieve outcomes. Lessons in optimizing horizontal external relationships will be important as the Department moves forward in its ongoing effort to support collaboration among federal, provincial and

Aboriginal partners. These collaborative efforts support the improvement of health services for First Nations through enhanced integration and alignment of federal and provincial health systems as well as increased First Nations and Inuit capacity to design, deliver and manage their own health programs.

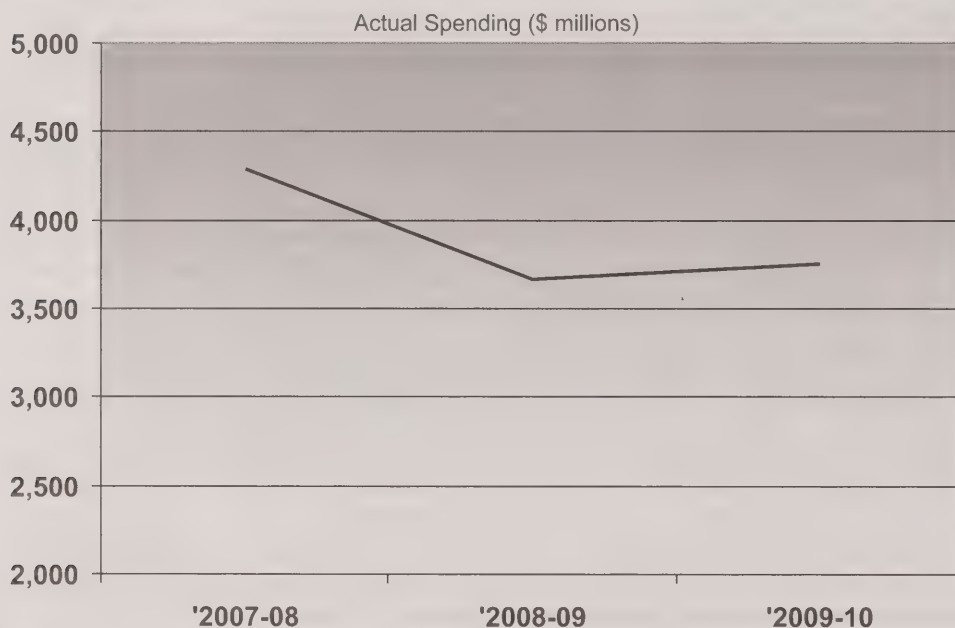
The Department also addressed risks associated with its internal management. Committed to develop policy based on cutting-edge science, the Department addressed associated risks through initiatives such as creation of a Science and Policy Integration Unit, a new Science and Policy Round Table and the [Health Canada Science Forum](#). Health Canada also implemented initiatives to attract and retain key talent in the face of a competitive labour market and human resource challenges such as an aging work force, a high rate of staff eligible for retirement, the need to staff positions in remote locations and the need to respect official language commitments. The Department also continued to implement a reorganization that has addressed regional decision-making and accountability challenges.

Expenditure Profile

For the 2009-10 fiscal year, Health Canada spent \$3,748.9 million to meet the expected results of its program activities and contribute to its strategic outcomes.

The figure below illustrates Health Canada's spending trend from 2007-2008 to 2009-2010.

Spending Trend



For the 2007-2008 to 2009-2010 periods, the total spending includes all Parliamentary appropriation sources: Main Estimates, Supplementary Estimates, Treasury Board collective bargaining, operating budget carry forward, and other special adjustments.

In 2007-08, actual spending was particularly high due to the \$1 billion compensation payments to individuals infected with the Hepatitis C virus through the Canadian blood supply before 1986 and after 1990.

The table below offers a comparison of the Main Estimates, planned spending, total authorities and actual spending for the most recently completed fiscal year, as well as the historical actual spending figures for the previous year.

(In Millions)

Program Activities	2008-2009 Actual Spending	2009-2010			
		Main Estimates	Planned Spending	Total Authorities	Actual Spending
Canadian Health System	533.9	293.3	305.1	377.7	369.4
Canadian Assisted Human Reproduction	3.9	1.5	1.5	2.6	2.6
International Health Affairs	25.6	23.0	23.0	21.5	19.3
Health Products	255.9	146.1	146.4	191.8	191.2
Food and Nutrition	61.7	60.9	60.9	53.5	41.5
Sustainable Environmental Health	165.5	152.9	153.3	135.2	130.5
Consumer Products	29.4	25.6	25.6	27.9	27.3
Workplace Health	51.5	23.0	23.0	31.2	35.7
Substance Use and Abuse	118.4	138.6	138.7	113.7	104.6
Pesticide Regulation	64.5	45.1	45.1	54.1	49.5
First Nations and Inuit Health Programming and Services	2,357.8	2,156.1	2,361.3	2,414.3	2,392.8
Internal Services	0.0	302.6	303.1	389.8	384.5
Total Department	3,668.1	3,368.7	3,587.0	3,813.3	3,748.9

Note: Commencing in the 2009-2010 Estimate cycle, the resources for Program Activity: Internal Service is displayed separately from other program activities; they are no longer distributed among the remaining program activities, as was the case in previous Main Estimates. This has affected the comparability of spending and FTE information by Program Activity between fiscal years.

The \$218.3 million increase from Main Estimates to Planned Spending is due to anticipated funding from the Government's Economic Action Plan to stabilize the Non-Insured Health Benefits program and primary care services and a direct investment for construction and renovation of infrastructure for First Nations and Inuit health services, as well as anticipated additional funding relating to the Official Languages Health Contribution Program.

The \$226.3 million increase from Planned Spending to Total Authorities is due to new program initiatives received through Supplementary Estimates, including funding for addressing the first and second wave of the H1N1 flu virus outbreak, for providing mental health and emotional support services and the administration and research required to support the federal government's obligations under the Indian Residential Schools Settlement Agreement, and for addressing the submission review backlog in the Natural Health Products Program.

The \$64.4 million difference between Total Authorities and Actual Spending was mainly the result of lapses in TB special purpose allotments for H1N1, the Indian Residential Schools Settlement Agreement, and Health Council, as well as in the TB frozen allotment for the National Anti-Drug Strategy (Mandatory Minimum Penalties).

Canada's Economic Action Plan

Health Canada was allocated \$211.9 M in 2009-2010, for initiatives under Canada's Economic Action Plan (CEAP). They are:

\$0.3 M for a one-year extension for Canadian Environmental Sustainability Indicators;

\$134.5 M to strengthen the Non-Insured Health Benefits program and enhance support for primary care services for First Nations and Inuit;

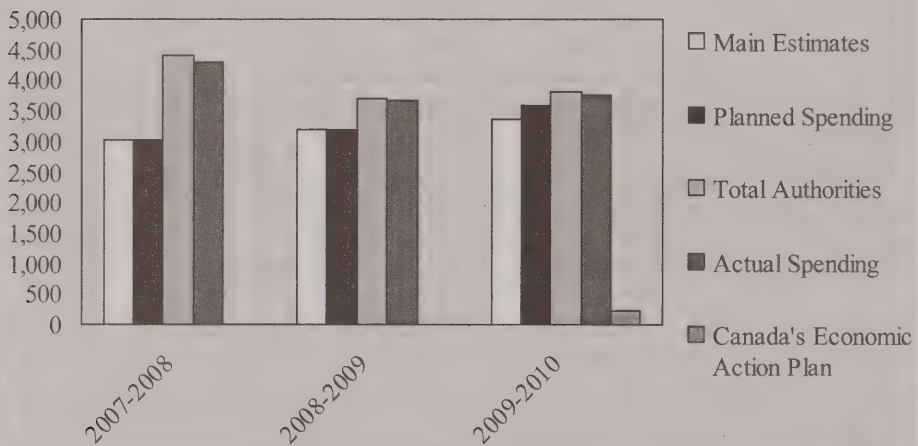
\$67.4 M for infrastructure investments through the Health Facilities and Capital Program for First Nations and Inuit;

\$9.0 M for investments in the maintenance and modernization of Health Canada laboratories;

\$0.7 M for maintenance or upgrading of existing Arctic research facilities (facilities transferred from INAC to HC in 2009-2010).

In addition, \$500 M announced in the 2009 Budget and confirmed in Budget 2010, will be provided to Canada Health Infoway, which will be governed by the terms and conditions of a new agreement.

Departmental Spending Trend (\$ millions)



Voted and Statutory Items

The table below illustrates the way in which Parliament approved Health Canada's resources in 2008-09 and 2009-10 and shows, for 2009-10, changes in resource levels from planning to Main Estimates to final authorities, as well as the actual spending at year-end.

(In Millions)

Program Activities	2008-2009 Actual Spending	2009-2010			
		Main Estimates	Planned Spending	Total Authorities	Actual Spending
Health Canada					
(1) Operating expenditures	1,884.7	1,788.4	1,896.2	2,016.1	1,967.7
(5) Capital expenditures	40.9	40.8	41.6	53.5	47.0
(10) Grants and Contributions	1,389.6	1,422.7	1,529.2	1,528.2	1,519.2
(S) Minister of Health – Salary and motor car allowance	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1
(S) Spending of proceeds from the disposal of surplus Crown assets	0.1	0.0	0.0	0.9	0.4
(S) Refunds from Previous Years Revenue	0.2	0.0	0.0	0.9	0.9
(S) Canada Health Infoway Inc.	123.0	0.0	0.0	64.5	64.5
(S) Transfer payments to Mental Health Commission of Canada	110.0	0.0	0.0	0.0	0.0
(S) Contributions to employee benefit plans	119.5	116.7	119.9	139.8	139.8
(S) Payments in connection with the Paten Act (Patented Medicines)	0.0	0.0	0.0	9.3	9.3
Total Department	3,668.1	3,368.7	3,587.0	3,813.3	3,748.9

(S) Denotes statutory items which do not require an appropriation act.

Section 2

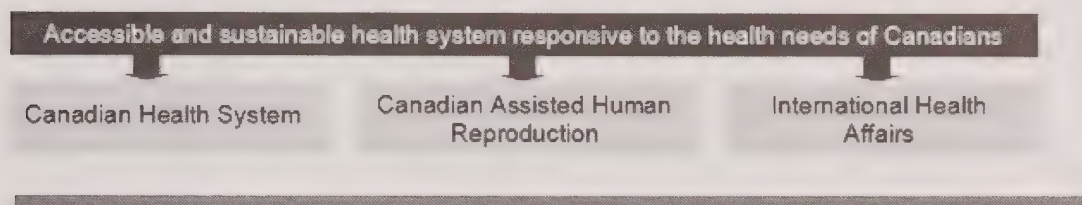
ANALYSIS OF PROGRAM ACTIVITIES
BY STRATEGIC OUTCOMES

Section 2 – ANALYSIS OF PROGRAM ACTIVITIES BY STRATEGIC OUTCOMES

Strategic Outcome 1

Maintaining the accessibility and sustainability of Canada's health system is a shared responsibility requiring Health Canada to work closely with provincial and territorial governments, as well as health organizations and other stakeholder groups. With Health Canada playing a significant role, the Department continually examines new and innovative approaches and responses to the health priorities and needs of Canadians.

Serving as a partner, an enabler, an innovator, a knowledge broker and a proponent of transparency and accountability, Health Canada plays a role in supporting the sustainability of Canada's health system. To Canadians, sustainability means the availability, maintenance and advancement of key attributes of Canada's publicly funded health system such as accessibility, efficiency and effectiveness. In the face of perpetually shifting and growing health system demands, the Department develops policies in support of a sustainable health system for Canadians.



Program Activity: Canadian Health System

2009-2010 Financial Resources (\$ millions)			2009-2010 Human Resources (FTEs)		
Planned Spending	Total Authorities	Actual Spending	Planned	Actual	Difference
305.1	377.7	369.4	327	398	29

This program activity provides strategic policy advice on health care issues such as improved access, quality and integration of health care services to better meet the health needs of Canadians, wherever they live or whatever their financial circumstances. The objective is pursued mindful of long-term equity, sustainability and affordability considerations and in close collaboration with provinces and territories, health professionals, administrators, other key stakeholders and citizens.

This program activity benefits Canadians by contributing to improved access, quality and integration of health services. This is achieved through investments in the health system and in health system renewal; for instance by reducing wait times for health care services, by working with provinces and territories to ensure that the principles of the *Canada Health Act* are respected, by developing health information and health measures for Canadians, by meeting the health and health access needs of specific groups, such as official language minority communities, and by ensuring the implementation of agreements between federal/provincial/territorial ministers of Health.

Expected Results	Performance Indicators	Targets	Performance Summary
Improved health care system planning and performance, including wait times reduction	Reports and analyses related to issues such as wait times reduction, health human resources planning, and provision of chronic, palliative and continuing care are used to improve the health care system	Increased awareness and knowledge of new approaches, models and best practices related to health care renewal	<p>Performance Status: mostly met</p> <p>Completed Patient Wait Times Guarantees Pilot Projects in eight jurisdictions.</p> <p><u>Patient Wait Times Guarantees</u> in place in nine provinces, supported by the federal Patient Wait Times Guarantee Trust.</p> <p>First Nations communities implemented pilot projects in 10 sites to test Patient Wait Time Guarantee for prenatal and diabetes services.</p> <p>Investments through the Pan-Canadian <u>Health Human Resource Strategy</u> assisted with: the managing of health care providers; using HR skills effectively; implementing healthy, supportive, learning workplaces; and effectively planning and forecasting health human resources.</p> <p>Developed tools, through financial support, to facilitate the integration of internationally educated health professionals into the Canadian health care system.</p> <p>Facilitated, through funding, a Roundtable on the Cost-Effectiveness of Chronic Disease Management Programs to increase participants' understanding and knowledge of the costs and benefits of chronic disease management programs across Canada.</p> <p>Provided funding: to translate palliative and end-of-life caregiving resources for Chinese Canadians and First Nations; apply national quality standards to palliative and end-of-life care given by volunteers; promote knowledge transfer of palliative and end-of-life care to the public; and broaden human resources capacity to deliver palliative and end-of-life care.</p>
Enhanced capacity of governments and stakeholders to support health system planning	Governmental and stakeholder engagement activities (e.g., meetings, workshops, conferences, program and policy proposals)	Increased collaboration and consultation between governments and stakeholders to advance key health care issues	<p>Performance Status: mostly met</p> <p>Continued to co-chair the F/P/T Advisory Committee on Health Delivery and Human Resources to support pan-Canadian collaboration on HHR challenges, including consultation on future <u>Internationally Educated Health Professionals Initiative</u> investments.</p> <p>Support for FPT eHealth collaboration through funding for <u>Canada Health Infoway</u>.</p> <p>Worked with the Canadian Institutes of Health Research toward the establishment of the <u>Drug Safety and Effectiveness Network</u> (DSEN), the staffing of a DSEN Executive Director, and the development of a DSEN Performance Measurement and Evaluation Framework. DSEN partners engaged international partners implementing related initiatives, (e.g. EnCepp in EU , Sentinel in US) to share best practices and explore opportunities for data sharing.</p> <p>Hosted a work session on Healthcare Technology Management on optimal use of health technologies in the healthcare system.</p>

Expected Results	Performance Indicators	Targets	Performance Summary
Awareness and understanding among health sector decision-makers and the public of the factors affecting accessibility, quality and sustainability of Canada's health-care system and the health of Canadians	Publication of information that raises awareness and understanding of the factors affecting accessibility, quality and sustainability of Canada's health-care system and the health of Canadians	Timely and accessible health research and information on priority health issues available to Canadians	<p>Performance Status: mostly met</p> <p>A new Healthy Canadians report on health system performance and population health status offered more indicators and improved interpretive information, in response to recommendations by the Commons Standing Committee on Health and the Auditor General.</p> <p>The Health Policy Research Bulletin highlights policy research on themes relevant to the Federal Health Portfolio, with the objective of strengthening the evidence base for decision making. Issue 16 of the Bulletin on "Regulatory Modernization: Reshaping Canada's Health and Safety Systems for Food, Health and Consumer Products" was released in March, 2010</p> <p>A Science Colloquium on the Health of Canada's official language minority communities focused on health research for official language minority communities.</p>

Canada's Economic Action Plan (CEAP)

Canada Health Infoway

[Canada's Economic Action Plan](#) allocated \$500 million to [Canada Health Infoway](#) (Infoway) to support the goal of establishing Electronic Health Records for Canadians, to speed up the implementation of Electronic Medical Records in physicians' offices, and to integrate points of service, such as hospitals, pharmacies and community care facilities. The Auditor General's Report of Fall 2009 featured a chapter on electronic health records and made recommendations to promote enhanced accountability in relation to Infoway's investments in electronic health records. Monitoring Infoway's response to this report provided the federal government with one source of information leading to the completion of due diligence required for the release of these funds, as confirmed through Budget 2010. A new funding agreement between Infoway and Health Canada has been put in place to govern the use of the new allocation, which enables Infoway to draw annually on these funds.

Performance Summary and Analysis

Above and beyond the policy leadership and research support that Health Canada provides for health care system improvements under this program activity, there were four major areas of attention. One was the ongoing support for the Government's Patient Wait Times Guarantee (PWTG) commitment. The Department supported all provincial and territorial governments in progress toward establishing PWTGs by March 2010 in at least one of the priority clinical areas (cancer treatment, heart procedures, diagnostic imaging, joint replacement and sight restoration) with funding through the three-year PWTG Trust and the PWTG Pilot Project Fund, both of which ended March 31, 2010. By April 2010, nine of ten provinces had established guarantees, with the remaining province and three territories indicating they would do so later in 2010. A March 2010 [Canadian Institute for Health Information](#) study shows that most patients are now receiving care within recommended wait times for priority procedures: hip fracture repairs or replacements, cataract surgery, and cancer radiation therapy.

A second area of attention was the effort to address Canada's health human resource needs. Health Canada's work continued to support the integration of [internationally educated health professionals](#) into the Canadian health care system. In particular, support was provided for 11 multi-year provincial and territorial agreements encompassing over 60 projects and six pan-Canadian agreements, including the development of an assessment tool for International Medical Graduates. Health Canada also continued to collaborate with provinces, territories and health system partners to improve the planning and management of health human resources through funding for 39 projects in the following areas: health care providers; effective use of human resources skills; healthy, supportive, learning workplaces; and effective planning and forecasting of health human resources. As an example, one project conducted a comprehensive review of physician education in Canada, and assessed current and future societal needs, to better

align the medical education curriculum with population health needs. All governments are learning and sharing best practices as a result of collaborative efforts and knowledge exchange.

The third area of attention was our commitment to work with official language minority communities on their health system priorities. Under the Official Languages Health Contribution Program, we increased the number of health professionals able to provide services in official language minority communities. In 2008-2009, the post-secondary institutions member of the Consortium national de formation en santé had 404 new francophone graduates in the health professions, such as medical doctors, nurses, nurses' aides, physiotherapists, and radiology technicians. In 2009-2010, Health Canada funded 965 new students in 87 health disciplines. Between 2003 and 2009, Health Canada funding has supported the graduation of 1721 francophone health professionals.

A final area was our support for the continued development of electronic health technologies led by Canada Health Infoway, in collaboration with provinces and territories. As noted in Canada Economic Action Plan, in 2009-2010, Infoway established a Patient Access to Quality Care (PAQC) investment program to support innovative jurisdictional demonstration projects that will facilitate improved access to quality care and reduced wait times.

Program Activity: Canadian Assisted Human Reproduction

2009-2010 Financial Resources (\$ millions)			2009-2010 Human Resources (FTEs)		
Planned Spending	Total Authorities	Actual Spending	Planned	Actual	Difference
1.5	2.6	2.6	8	16	8

This program activity implements the *Assisted Human Reproduction Act*, which seeks to protect and promote human health, safety, dignity and human rights in the use of Assisted Human Reproduction (AHR) technologies. It develops policies and regulations in the area of assisted human reproduction. The science of AHR is evolving rapidly and, as a result, the program activity engages stakeholders on an ongoing basis to find a balance between the needs of patients who use these technologies to help them build their families, the children born from these technologies and the providers of these services with health and safety as the overriding factors. The goal of the policies and regulations is to develop a responsive regulatory regime which is a leader both domestically and in the international AHR community, and reflects the objectives put forward in the *Assisted Human Reproduction Act*. The program activity gathers input from stakeholders, including the provinces, to ensure a pan-Canadian approach. Once implemented, the benefits from this program for Canadians will be realized when the needs of patients who use these technologies to help them build their families, the children born from these technologies, and the providers of these services, are balanced with health and safety as the overriding factors.

Expected Results	Performance Indicators	Targets	Performance Summary
Increased input of Canadian stakeholders on <u>assisted human reproduction</u> technologies	Stakeholder and advisory panel involvement and engagement	Increased stakeholder coordination and consultation support and advance regulatory development	Performance Status: somewhat met Stakeholder advisory panels were engaged on an ad-hoc individual basis, however consultations were scaled back in light of the Supreme Court of Canada process.
Increased knowledge of the application of assisted human reproduction procedures in Canada	Monitoring, collection, and analysis of relevant and current information in assisted human reproduction practices leading to the development of evidence-based policy documents	Improved monitoring and awareness of assisted human reproduction practices	Performance Status: mostly met Information related to AHR practices and stakeholders was collected.

Expected Results	Performance Indicators	Targets	Performance Summary
Increased number of assisted human reproduction regulations to protect the health and safety, dignity, and rights of Canadians using assisted human reproduction technologies	Reports and supporting documentation on relevant issues addressed through appropriate regulations and other instruments developed to enforce the AHR Act	AHR regulations and other instruments	Performance Status: not met On hold pending outcome of the Supreme Court of Canada process.
Health and safety risks related to assisted human reproduction technologies addressed			

Performance Summary and Analysis

The Department's ability to develop policies and regulations continues to be delayed because a constitutional challenge to parts of the Act is before the Supreme Court of Canada. For example, the Department delayed the republishing of draft regulations and supporting activities that could be affected by the challenge until it is resolved. However, Health Canada did make progress where it could, such as the further development of some regulatory policy and potential regulatory frameworks. Significant work was accomplished on policy development for "third party" donors, including screening and testing.

Program Activity: International Health Affairs

2009-2010 Financial Resources (\$ millions)			2009-2010 Human Resources (FTEs)		
Planned Spending	Total Authorities	Actual Spending	Planned	Actual	Difference
23.0	21.5	19.3	30	29	1

Health Canada works internationally through leadership, partnerships and collaboration to fulfill its federal mandate of making Canada's population among the healthiest in the world. International Affairs serves as the Department's focal point to initiate, coordinate, and monitor departmental policies strategies and activities that help promote Canadian priorities and values on the international health agenda. International collaboration on global health issues provides an important benefit for Canadians given that the health of Canadians is influenced significantly by public health risks originating from other countries. Global issues such as pandemic influenza preparedness, HIV/AIDS strategies and global health security are addressed with key external health partners such as the [World Health Organization \(WHO\)](#) and the [Pan American Health Organization \(PAHO\)](#).

Countries and international organizations want to connect quickly to information about Canada's health care system and initiatives. This program activity strives to share Canada's best policies and practices with other countries, and assists in the development of bilateral agreements with numerous countries on important health issues. This program activity delivers strategic policy advice on international health issues to the Minister of Health, senior management and the Health Portfolio, including appropriate representation at international fora concerning the health portfolio. It also manages grants to non-profit organizations for projects in the domain of international health that are aligned with Canada's priorities in global health.

Expected Results	Performance Indicators	Targets	Performance Summary
Increased knowledge and understanding of current and emerging international health issues;	Strategic engagement with stakeholders and other governments (e.g. consultations and outreach activities with key stakeholders and international partners)	Increased awareness and knowledge of new approaches, models and best practices related to international health priority issues	Performance Status: met all Contacts with other countries and in multilateral organizations, such as the Pan American Health Organization (PAHO) , World Health Organization (WHO) , the Organization for Economic Co-operation and Development (OECD) and Asia-Pacific Economic Cooperation (APEC) advanced Canada's priorities on issues such as: regulatory cooperation, pandemic influenza preparedness, H1N1 and global health security.
Enhanced multilateral, bilateral, regional and intersectoral collaboration on current and emerging international health issues of priority to Canada;	Number of new collaborations with key stakeholders on current and emerging international health issues of priority to Canada	Increased strategic engagement in international meetings, conferences and fora; and an increased number of Canadian representatives on the boards or committees of key international health organizations	Performance Status: mostly met Officials participated in a wide variety of committees, boards and meetings for multilateral organizations listed above and others. Health Canada engaged in close collaboration on H1N1 with international partners to share information and coordinate pandemic response strategies – including through the Global Health Security Initiative, an informal partnership of G7 countries, Mexico, the European Commission and WHO. Health projects in over 60 countries were sponsored by the Department, as a member of the Global Health Research Initiative. Facilitated 6 outgoing and 17 incoming visits from representatives of countries including China, Morocco, Brazil and Japan to learn and share information about issues such as health care, food safety, eHealth and H1N1. Five international policy dialogues facilitated the exchange of information and innovative practices, an increase from two dialogues in 2008-2009.
Influence the international health agenda in a manner that supports Canada's health priorities, foreign policy and development objectives.	Number of multilateral, bilateral negotiations or agreements that Health Canada leads or supports in order to advance Canada's health priorities	An increase in the number of resolutions or policy positions introduced by Health Canada which reflect Canadian priorities, and policy objectives and an increase in the number of international agreements, treaties or memoranda of understanding which advance Canada's health priorities	Performance Status: mostly met Successful negotiation and passing of resolutions including 16 at WHO, 22 through PAHO and 18 in other United Nations forums. Contributions to governance and policy documents of international organizations (e.g. the Framework Strategy for Cooperation with PAHO).

Performance Summary and Analysis

Under this program activity, Health Canada actively engaged in the development of international health policies, standards and actions that help promote Canadian priorities and values, and built international consensus to promote global health security and address health issues such as pandemic influenza preparedness, food and [consumer product safety](#) during 2009-2010.

In addition to the ongoing responsibilities related to work with other governments and with international organizations with health mandates that are indicated in the table above, this program activity was affected significantly by the H1N1 issue. It was the focal point for Health Canada's international contact and collaboration as partners worked together to

share information and improve responses to H1N1. Collaborations of this nature increase trust and understanding between international jurisdictions, laying the foundation for improved future cooperative ventures.

Strategic Outcome 2

Under this strategic outcome, Health Canada is committed to promoting and protecting the health and safety of Canadians by working towards reducing health risks from health products and food and by providing information so Canadians can make informed decisions and healthy choices.

As the federal authority responsible for the regulation of health products and food, Health Canada evaluates and monitors the safety, quality and efficacy of health products as well as the safety and nutritional quality of food. The Department also promotes the health and well-being of Canadians through a broad range of activities related to health products and food, including developing nutrition policies and standards such as Canada's Food Guide and information to the public in newsletters such as It's Your Health.

Access to Safe and Effective Health Products and Food, and Information for Healthy Choices

Health Products

Food and Nutrition

Program Activity: Health Products

2009-2010 Financial Resources (\$ millions)			2009-2010 Human Resources (FTEs)		
Planned Spending	Total Authorities	Actual Spending	Planned	Actual	Difference
146.4	191.8	191.2	1,778	1,974	196

The Health Products program activity is responsible for a broad range of health protection and promotion activities that affect the everyday lives of Canadians. Under the authority of the *Food and Drugs Act* and Regulations, and the *Department of Health Act*, this program activity benefits Canadians by evaluating and monitoring the safety, quality and effectiveness of drugs (human and animal), biologics, medical devices and natural health products, and conducts surveillance, compliance and enforcement activities. This program activity also provides timely, evidence-based and authoritative information to stakeholders (including but not limited to: health care professionals such as physicians, pharmacists and practitioners such as herbalists, naturopathic doctors and Traditional Chinese Medicine practitioners) and members of the public to enable them to make informed decisions and healthy choices.

Expected Results	Performance Indicators	Targets	Performance Summary
By 2013, implementation of the five-year <i>Food and Consumer Action Plan</i>	Number of reports on pharmacovigilance plans (PvR) received	By 2013, increasing trend in reported pharmacovigilance plans	Performance Status: met all Pharmacovigilance plans and Risk Management and Mitigation Plans have been merged into one indicator as both indicators are concerned with risk and the activities are almost identical in nature except in relation to when the processing takes place. 57 PvR/RMP received (Pharmaceuticals and Biologics/Radiopharmaceuticals only) up from 18 in 2008-2009.
Reduced exposure to health Risks related to Health Products	Number of Risk Management and Mitigation Plans (RMP) received	By 2013, increasing trend in reported Risk Management and Mitigation Plans	

Expected Results	Performance Indicators	Targets	Performance Summary
Increased ability to monitor and identify safety concerns before they arise	Number of pre-submission meetings held per year	<p>An equal amount or an increase in pre-submission meetings for biologics and radiopharmaceuticals in 2009-2010.</p> <p>An equal amount or an increase in pre-submission meetings for pharmaceutical drugs for 2009-2010.</p>	<p>Performance Status: mostly met</p> <p>59 pre-submission meetings were held with industry for biologics and radiopharmaceuticals (65 in 2008-2009 / 56 in 2007-2008)</p> <p>50 pre-submission meetings were held with industry for pharmaceutical drugs (96 in 2008-2009).</p> <p>Workload pressures and a focus on critical meetings resulted in a reduction of pre-submissions meetings. Written responses were substituted wherever appropriate.</p>
	Number of Product Monographs made available to the public	In 2009-2010 estimated posting of 2000 Product Monographs on the Health Canada website	<p>Performance Status: met all</p> <p>1985 product monographs were posted and 168 natural health product monographs have been published to date.</p> <p>100% of product monographs for new drug submissions were posted.</p>
Increased industry awareness and knowledge of regulatory requirements	Number of firms inspected that are compliant with Good Manufacturing Practices requirements for Active Pharmaceutical Ingredients	By 2013, an increase in the number of firms inspected that are compliant with Good Manufacturing Practices for Active Pharmaceutical Ingredients (API)	<p>Performance Status: n/a</p> <p>No inspections were conducted as the API regulatory framework was not yet in place.</p> <p>Activities continued at the research, planning, training and program level. Major emphasis was placed on confirming the current API landscape in Canada and filling the gaps in inspector API knowledge.</p>
Increased knowledge of post-market drug safety and effectiveness to inform decisions	Number of Centres/ Partners participating in the <u>Drug Safety and Effectiveness Network (DSEN)</u>	<p>Drug Safety and Effectiveness Network coordinating infrastructure to be established in 2009-2010</p> <p>Ten centres/partners participating in Drug Safety and Effectiveness Network by 2011-2012</p>	<p>Performance Status: met all</p> <p>Appointment of the DSEN Executive Director, at the Canadian Institutes of Health Research, completed the establishment of the coordinating infrastructure.</p> <p>On track to target.</p>
Safer use of health products by consumers and health professionals	Number of consumers aware of risks associated with health products imported for personal use	By 2013, more consumers aware of risks associated with the import of non-compliant health products	<p>Performance Status: mostly met</p> <p>This indicator is currently under review, due to public opinion research constraints, and is likely to be modified in the coming year.</p>
Enhanced capacity of Health Canada and industry to identify and respond to risk issues	Percentage of hospitals compliant with mandatory adverse reaction reporting	By 2013, increasing trend in reported adverse reactions from hospitals	<p>Performance Status: exceeded</p> <p>Adverse Reaction reports received increased 20% over 2008-2009. Note: Under current legislation, all adverse reaction reporting is voluntary.</p>
	Number of Periodic Safety Update Reports (PSUR) received	By 2013, increasing trend in reported Periodic Safety Update Reports	<p>Performance Status: met all</p> <p>175 PSURs received (127 in 2008-2009). This increasing trend demonstrates enhanced program awareness.</p>

Performance Summary and Analysis

Under its mandated responsibilities for regulating under the *Food and Drugs Act*, the Department regulated the safety, efficacy and quality of health products (pharmaceuticals, biologics, medical devices, natural health products and veterinary drugs) before they were authorized for sale on the Canadian market.

In addition to the above, the Department focused on implementing those aspects of the five-year *Food and Consumer Safety Action Plan* that could be done within the existing regulatory framework. At the same time, Health Canada worked towards modernizing the current regulatory framework under the *Food and Drugs Act* for eventual parliamentary consideration, which will also be necessary to support some of the performance indicators and targets listed in the table above, particularly those with lower status ratings.

Continued regulatory oversight and guidance to industry was provided as evidenced by the number of manufacturing pre-submission meetings intended to increase awareness and compliance with regulatory requirements. The increased volume and complexity of submissions for pharmaceutical drugs resulted in delays in completing some reviews. However, significant progress was made to reduce submission backlogs for natural health products. There was an increase in both post-market surveillance activities and collaboration with stakeholders. An increasing trend in voluntary adverse reaction reporting as well as in pharmacovigilance plan submissions from industry was also noted.

More product specific information was made available to the public through the drug database and through the MedEffect e-Notice, resulting in improved access for Canadians to information about advisories, recalls and warnings for commonly-used health products. A new National Border Integrity Program was put in place to protect Canadians from health concerns related to imported and exported health products.

Management of this program activity continued during a number of emerging high-profile issues requiring departmental attention, particularly the medical isotope shortage and H1N1 influenza in Canada. Health Canada's pandemic preparedness and response activities included close collaboration with the Public Health Agency of Canada, other national regulatory authorities and the World Health Organization. Collaboration with other regulatory authorities lead to exchange of information in real time, which enabled Health Canada to maximize the amount of data available to support timely authorization of pandemic products, such as the H1N1 vaccine.

Lessons Learned

Health Canada learned that capacity to assess risk and provide a rapid response must be in place to meet the performance target to reduce the number and/or severity of health products incidents, but that these targets are heavily influenced by the unpredictability of the incidents themselves.

Program Activity: Food and Nutrition

2009-2010 Financial Resources (\$ millions)			2009-2010 Human Resources (FTEs)		
Planned Spending	Total Authorities	Actual Spending	Planned	Actual	Difference
60.9	53.5	41.5	573	301	272

The Food and Nutrition program activity benefits Canadians by establishing policies, regulations and standards related to the safety and nutritional quality of food. Food safety standards are enforced by the Canadian Food Inspection Agency. The legislative framework for food is found in the *Food and Drugs Act* and Regulations, the *Canadian Food Inspection Agency Act* and the *Department of Health Act*. The program activity also promotes the nutritional health and well-being of Canadians by collaboratively defining, promoting and implementing evidence-based nutrition policies and standards. As the focal point and authoritative source for nutrition and healthy eating policy and promotion, the program activity disseminates timely, evidence-based and authoritative information to Canadians and stakeholders to enable them to make informed decisions and healthy choices.

Expected Results	Performance Indicators	Targets	Performance Summary
Increased level of informed choices/healthy decisions related to <u>food and nutrition</u>	Level of Stakeholder and public awareness	Over 2,000,000 requests for the 2007-2008 <u>Canada's Food Guide</u> , over 1,000,000 visits to the Food Guide website and over 500,000 website users creating personalized PDF files using the <u>My Food Guide Online tool</u>	Performance Status: mostly met 2.8 million copies of <u>Canada's Food Guide</u> were distributed, with 1.2 million visits to the <u>Canada's Food Guide</u> home page between July 2008 and June 2009. There were 500,000 views per year of the <u>My Food Guide</u> online tool.
		Over 5,500 visitors using the Interactive Nutrition Labelling Quiz	Performance Status: exceeded 8,177 respondents completed the Interactive Nutrition Labelling Quiz, 60% increase over 2008-2009.
		Release products based on the <u>Canadian Community Health Survey</u> data and submit for publication articles on the nutrient intakes of children, teens, young and older adults as well as pregnant women	Performance Status: met all Health Canada continues to share and disseminate the results from the <u>Canadian Community Health Survey 2.2</u> , Nutrition and has produced three volumes on the usual nutrient intakes distribution from foods on a CD available through the Health Canada Online Publishing System. To support interpretation of the data tables, a series of fact sheets on the nutrient intakes of Canadian children, teens and adults has been completed and posted on the Health Canada website. A fact sheet on Aboriginal people residing off reserve has also been drafted. Health Canada also completed an article that assessed Canadian women's adherence to the 1999 gestational weight gain guidelines using data from the 2006 Maternity Experiences Survey.
Establishment of regulatory and non-regulatory measures to address immediate areas of concern	Number of regulatory amendments, policies and guidelines developed (as part of the Active Prevention pillar of the <u>Food and Consumer Safety Action Plan</u>)	Health Canada will develop and publish: Regulatory Amendments: Enhanced Labelling for Food Allergens and Gluten Sources and Added Sulphites	Performance Status: mostly met Finalizing amendments based on comments on draft. Final publication is expected in Fall 2010.
		Addition of Vitamins and Mineral Nutrients to Food (Food Fortification)	Performance Status: n/a A strategy change led to a review of the <u>Health Canada food fortification policy</u> , especially for discretionary fortification. This work is ongoing
		Amendments to Food Additive Tables	9 Interim Marketing Authorization (IMA) notices were published in Canada Gazette Part I. Regulatory amendments for these 9 IMAs are expected in fiscal year 2010. Performance Status: mostly met 3 regulatory amendments for food additives were published in Canada Gazette Part II (13 submissions in total). Amendments were drafted for other additives.

Expected Results	Performance Indicators	Targets	Performance Summary
Establishment of regulatory and non-regulatory measures to address immediate areas of concern	Number of educational tools developed (as part of the Active Prevention pillar of the <u>Food and Consumer Safety Action Plan</u>)	<p>Policies:</p> <p>Policy on <i>E. coli</i> O157:H7 and O157:NM Contamination of Raw Ground Beef and its Precursor Materials</p> <p>Update to Policy on <u>Listeria</u> monocytogenes in Ready-to-Eat Foods</p> <p>Allergens update policy for precautionary statement</p> <p>Policy on Health-Related Claims about "Probiotic" Microorganisms in foods</p> <p>Guidelines:</p> <p>Guideline on Plant and Mushroom Products Packed in Oil</p> <p>Updated criteria for <i>E. sakazakii</i> in <u>powdered infant formula</u>;</p> <p>Guidance Document for Preparing a Submission for the Authorization of Food Health Claims;</p> <p>Guidance Document -- Classification of Products at the Food-Natural Health Product Interface</p> <p>Risk communication material on the microbial safety of fresh produce;</p> <p>Guidance on the preparation of <u>powdered infant formula</u></p>	<p>Performance Status: somewhat met A revised policy was drafted for circulation to government and industry experts.</p> <p>Performance Status: met all The draft updated <u>Listeria</u> policy was posted for comments.</p> <p>Performance Status: met all Current industry practices in the use of precautionary labelling surveyed and industry and public consultations were held.</p> <p>Performance Status: met all Guidance document published.</p> <p>Performance Status: not met Delayed until 2011-2012, due to other priorities.</p> <p>Performance Status: somewhat met Criteria drafted and external experts consulted with finalization expected in 2010-2011.</p> <p>Performance Status: met all Guidance document published.</p> <p>Performance Status: met all Guidance document published.</p> <p>Performance Status: met all Guidance document published</p> <p>Performance Status: met all Guidance document published</p>
Reduced exposure to Health Risks related to Food and Nutrition	<p>Proportion of Health Risk Assessments for acute health risks communicated to stakeholders within service standard</p> <p>Proportion of Health Risk Assessments related to health risks of lesser severity communicated to stakeholders within service standards</p>	<p>90% within 24-48 hours (Risk 1)</p> <p>90% within 5-10 days (Risk 2 & 3)</p>	<p>Performance Status: exceeded 100%.</p> <p>Performance Status: exceeded 100%</p>

Performance Summary and Analysis

In addition to ongoing responsibilities to address food safety issues and inform Canadians about what they eat and how to handle food safely, this program activity is a key element of progress on the Food and Consumer Safety Action

Plan. Resources under this program activity are allocated to continuous improvement and operation of the regulations, policies and guidelines that promote improved food safety on a daily basis and to providing information on food and nutrition for Canadians. During 2009-2010, work under this program activity led to the posting of data on transfat monitoring on the departmental website, new educational tools developed such as on allergen safety of school lunches, caffeine in food and safe handling of powdered infant formula and monitoring studies covering bottled water products, baby foods pre-packaged in glass jars and canned powdered infant formula. Resources were also used or reallocated from other activities to ensure a rapid response to potential food safety risks. The need to respond immediately to those risks often means that some other commitments are delayed, as was the case for some items in 2009-2010 that show lower performance statuses in the table above.

Health Canada's food safety responsibilities were influenced by other Government commitments. As part of the Chemicals Management Plan, Health Canada analyzed priority chemicals and implemented monitoring of acrylamide to guide updated dietary exposure estimates and health risk assessments.

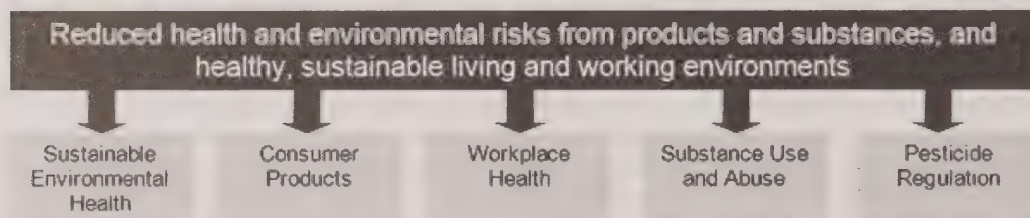
Lessons Learned

Health Canada develops food safety standards and policies to help minimize the risk of foodborne illnesses. The Canadian Food Inspection Agency oversees the food industry to ensure that it meets its food safety responsibilities. Health Canada has revised its 2004 Policy on Listeria monocytogenes in ready-to-eat foods. This revised policy should lead to an enhancement of the verification and control of Listeria in the food processing environment, permit earlier identification of any potential persistent contamination of the plant environment and provide an increased ability to identify and mitigate against Listeria contamination of finished products. These actions will provide an early warning and permit appropriate interventions to protect consumers.

Strategic Outcome 3

Health Canada is responsible for assessing and acting on many elements of day-to-day living that have impacts on the health of Canadians. These include drinking water safety, [air quality](#), [radiation](#) exposure, substance use and abuse (including alcohol), [consumer product safety](#), tobacco and second-hand smoke, workplace health, and chemicals in the workplace and in the environment. The Department is also engaged in chemical and nuclear [emergency preparedness](#), inspection of food and potable water for the travelling public and health contingency planning for visiting dignitaries.

Much of this work is governed by legislation such as the [Canadian Environmental Protection Act](#), 1999, the [Controlled Drugs and Substances Act](#), the [Hazardous Products Act](#), the [Tobacco Act](#), the [Food and Drugs Act](#), the [Radiation Emitting Devices Act](#), the [Quarantine Act](#), the [Pest Control Products Act](#) and others.



Program Activity: Sustainable Environmental Health

2009-2010 Financial Resources (\$ millions)			2009-2010 Human Resources (FTEs)		
Planned Spending	Total Authorities	Actual Spending	Planned	Actual	Difference
153.3	135.2	130.5	810	604	206

Environmental factors continue to be a key determinant of health for all Canadians. Canadians benefit from this program activity, which promotes and protects the health of Canadians by identifying, assessing and managing health risks posed by environmental factors in living, working and recreational environments. The scope of activities includes: research on drinking [water quality](#), [air quality](#), contaminated sites, toxicology and climate change; clean air programming and regulatory activities; risk assessment and management of: chemical substances, environmental noise, environmental electromagnetic frequencies, products of biotechnology and products of other new and emerging technologies (including nanotechnology); solar ultraviolet [radiation](#); preparedness for radio-nuclear, chemical and biological incidents as well as working with the passenger conveyance industry to protect the travelling public.

Under the Sustainable Environmental Health program activity, Health Canada delivers on the Government of Canada's [Chemicals Management Plan](#) (CMP) by assessing the health risks of and developing risk management strategies for existing chemicals that enter the environment through manufacturing, use in consumer products, or their disposal. Key initiatives under the CMP that support this program activity include: implementing a national bio-monitoring system to track exposure to potentially harmful chemicals; working with industry sectors to develop comprehensive risk management practices that will protect Canadians and the environment; and ensuring that information about chemical substances, their hazards and practices for their safe management is available to Canadians. Under this program activity, Health Canada also works to protect the health of Canadians by assessing and managing new chemicals as well as working with other jurisdictions in improving [air quality](#) and safe drinking water.

Expected Results	Performance Indicators	Targets	Performance Summary
Timely regulatory system response to new and emerging health risks related to chemicals or substances that are harmful to human health or the environment, and environmental risks to health.	Proportion of regulatory activities addressed within service standards/target	To be set after baseline is established in 2011	<p>Performance Status: met all</p> <p>Screening assessment reports for Challenge and non-Challenge substances under the <u>Chemicals Management Plan</u> were completed and published in the Canada Gazette Part I according to the Department's timelines.</p> <p>Risk management instruments were developed for identified substances within expected timelines.</p> <p>Risk management actions imposed on 100% of new substances and products of biotechnology for which a significant risk was identified.</p> <p>100% of human health risk assessments related to high priority federal contaminated sites addressed within expected timelines.</p>
New and emerging health risks related to chemicals or substances that are harmful to human health or the environment are identified, assessed and managed.	Time period within which serious health risks are brought into a risk management regime	To be set after baseline is established in 2011	<p>Performance Status: met all</p> <p>Under the <u>Chemicals Management Plan</u>, risk management instruments were developed for identified substances within expected timelines.</p> <p>4% of 2900 federal buildings tested for <u>radon</u> had rooms above the Canadian guideline for remediation. Recommendations for mitigation measures to reduce the radon levels to acceptable limits have been provided.</p> <p>Assessments completed for <u>Indoor Air quality</u> (carbon monoxide and ozone); <u>Outdoor Air</u> (smog and manganese); and <u>Fuels</u> (10% ethanol biofuel).</p> <p>Assessment work initiated on 7 other indoor air, outdoor air and fuel contaminants.</p>
Canadians are knowledgeable, understand and involved in environmental health issues.	Percentage of the target population aware of environmental health issues	To be set after baseline is established in 2011	<p>Performance Status: met all</p> <p>55 stakeholder engagements across Canada, over 50% increase in web traffic and 22,000 downloads and hard copy requests for the radon guide.</p> <p>Over 70 media articles and interviews on radon health impacts and importance of testing and mitigation.</p> <p>Heat Alert and Response Systems (HARS) risk management tool developed and operational in four communities.</p> <p><u>Air Quality Health Index</u> implementation expanded to Ottawa-Gatineau, Quebec City, Winnipeg, Saskatoon, Regina, Saint John, and St. John's and province wide in British Columbia.</p>

Canada's Economic Action Plan (CEAP)

Canadian Environmental Sustainability Indicators (CESI)

Research has shown that the elderly, the very young, and those with existing respiratory or cardiac conditions are particularly vulnerable to the effects of air pollution. Canadian Environmental Sustainability Indicators is a joint federal initiative with Environment Canada and Statistics Canada to support continued development of the Air Health Indicator (AHI) among others. The AHI can be determined for single or multiple locations, at a provincial, regional or national level, and for a single pollutant or for multiple pollutants concurrently. The AHI will enable refined linkages between air pollutant exposure and adverse health effects, by region, and by demographic group (e.g., age, sex), thereby helping

to pinpoint the most vulnerable population groups. The AHI can be used to track changes in air pollutant levels and related health effects, both spatially and temporally, thereby helping to assess whether the most important components of the atmospheric pollutant mix were appropriately targeted for reduction.

In 2009-2010, with [Canada's Economic Action Plan](#) funding, the Department developed an AHI on Ozone, with the latest yearly data (national, regional, and by city) as well as an AHI on Fine Particulate Matter with the latest yearly data (national, regional, and by city). Health Canada also produced a Summary AHI Report as well as a report on the health impacts of exposure to Ozone and Fine Particulate Matter, including mortality due to heart, circulatory and respiratory diseases. (CEAP - Planned spending in 2009-2010: \$0.3 million; Actual spending: \$0.3 million.)

Performance Summary and Analysis

A major emphasis of this program activity in 2009-2010 was meeting Health Canada's responsibilities under Government of Canada environmental commitments to Canadians. From 2006 to the present, under the [Chemicals Management Plan](#), the Department assessed the health risks of existing chemicals that enter the environment through manufacturing, use in consumer products, or their disposal, and developed risk management strategies for those chemicals where needed. Health Canada also responded to stakeholder inquiries and added to the awareness of Canadians about what they can do to reduce risks.

Recognizing the link between [air quality](#) and health, the Department continued to support the Government's [Clean Air Agenda](#). The [Air Quality Health Index](#) is a high-profile tool that was expanded to more communities in 2009-2010, being made available in approximately 40 locations across nine provinces. Current negotiations with provincial partners may lead to further expansion across Canada.

Health Canada also expanded its work to reduce health risks from [radiation/radon](#) in living and working environments. The Department: conducted research and published results in 29 scientific publications on the health effects of radionuclides in the environment; assisted in improving workplace safety by providing eight quality assurance programs for the internal [radiation](#) exposure of nuclear workers and hospital/healthcare providers; reported results of more than 500,000 radiation monitoring results to Canadian workers; and ensured the protection of human health and safety during the construction, operation and decommissioning of nuclear facilities using its Canadian radiation surveillance networks.

Program Activity: Consumer Products

2009-2010 Financial Resources (\$ millions)			2009-2010 Human Resources (FTEs)		
Planned Spending	Total Authorities	Actual Spending	Planned	Actual	Difference
25.6	27.9	27.3	213	180	33

Health Canada identifies, assesses, manages and communicates to Canadians the health and safety risks associated with consumer products (those products that adults and children commonly use for personal, family, household and garden use or use in recreational and sports activities). The benefit of this program activity is that actions taken minimize the risks that consumer products may pose to Canadians. This is achieved through compliance and enforcement actions, consumer and industry outreach activities and surveillance and risk assessment work. Relevant acts include: [Hazardous Products Act](#) (consumer products) and [Food and Drugs Act](#) (cosmetics regulations).

Expected Results	Performance Indicators	Targets	Performance Summary
Increase effective use of standards by industry and	Percentage of inspected registrants/firms/users	By 2013, decreasing trend in reported product safety adverse health incidents.	Performance Status: mostly met Under a risk based approach, HC tests in areas where non-compliance is more likely and there is a risk.

Expected Results	Performance Indicators	Targets	Performance Summary
improved compliance with product safety obligations	who are compliant/non-compliant with product safety obligations	(Baseline to be established by 2010)	<p><i>Toys - heavy metals:</i> 2009-2010: 55 samples- 89% compliant (2008-2009: 95%)</p> <p><i>Toys – noise:</i> 2009-2010: 120 samples - 100% compliant (2005-06: 96%)</p> <p><i>Utility Lighters:</i> 2009-2010: 15 samples- 7% compliant (first year tested)</p> <p><i>Halloween costumes:</i> 2009-2010: 22 samples- 95% compliant (2008-2009: 84.2%)</p> <p><i>Glazed Ceramics :</i> 2009-2010 : 121 samples- 92% compliant (2004-05: 67%)</p> <p><i>Children products e.g. furniture, learning products:</i> 2009-2010: 31 samples- 90% compliant (2007-2008: 79%)</p> <p><i>Children's Jewellery:</i> 2009-2010: 107 samples- 60% compliant (2008-2009: 74%)</p>
Better informed consumers properly selecting and safely using products	Number of incidents reported of improper unsafe use of consumer products	<p>By 2013, decreasing trend in number of reported incidents (Baseline to be established by 2010)</p> <p><i>The proposed <u>Canada Consumer Product Safety Act</u> and its proposed mandatory reporting of consumer product incidents, did not receive Royal Assent. As such, the baseline target identified is not attainable. The number of complaints is being used as a proxy performance indicator in the interim.</i></p>	<p>Performance Status: mostly met</p> <p>Product safety complaints/incidents: 2006-07 567 complaints; 2007-2008 - 672; 2008-2009 - 944; 2009-2010 - 1102</p> <p>Of the 1,102 complaints received in 2009-2010, Health Canada met its service targets, responding to 100% of complainants and met its service standard following-up with 100% of companies. Depending on the severity of the incident reported, actions included product inspection with follow-up and enforcement actions, including recall or public advisory, as appropriate, and, follow-up with the companies in question, to ensure appropriate actions have been completed.</p> <p>7844 subscriptions to the <u>Consumer Product Safety Recall</u> website, compared with 6600 in 2008-2009. The increase in consumer reporting is linked to the increase in subscriptions to the recall website and indicates an increased consumer awareness of risks associated with consumer products.</p>
Responsive and proactive, risk-based product safety regulatory framework	Percentage of product safety issues addressed by the new <u>Canada Consumer Product Safety Act</u> and its regulations	By 2013, target is 100% of issues addressed	<p>Performance Status: n/a</p> <p>Not applicable in 2009-2010 as the <u>Canada Consumer Product Safety Act</u> has not completed the legislative approval process.</p>

Performance Summary and Analysis

This program activity continues to support and contribute to achieving results by ensuring that both regulated and un-regulated consumer products, cosmetics and radiation emitting devices are as safe as possible. Health Canada continues to address areas of high risk and concern through ongoing targeted inspections, surveillance and compliance promotion (both domestically and internationally) under the existing Hazardous Products Act. It also conducts outreach to Canadians on the potential dangers associated with some consumer products. For example, Health Canada issued an advisory reminding Canadians to exercise caution when using strollers with hinge mechanisms. Additionally, the Department routinely releases product recalls, for example, in a joint action with Stork Craft and the United States Consumer Product Safety Commission, Health Canada issued a drop-side crib recall affecting almost 1 million products sold in Canada.

In addition, continued market inspections on products directed for children (e.g. children's jewellery) revealed higher levels of non-compliance over the last cyclical enforcement cycle. Better surveillance techniques and increased inspection capacity led to 9 product recalls issued in the later part of the year for children's jewellery. An increasing trend in complaints/incidents received is primarily due to better information and education activities resulting in

increased public knowledge. New service standards for complaint responses enabled a more rapid response to consumer complaints and issues related to consumer products.

In addition, progress against expected results is further supported by new program initiatives related to the implementation of the [Food and Consumer Safety Action Plan](#). The cornerstone of the Action Plan is the creation of a new [Canada Consumer Product Safety Act \(CCPSA\)](#), which was tabled in Parliament. The introduction and passing of the proposed CCPSA and proposed new regulations and amendments to existing regulations, will provide the authority for the collection of product safety incident data from industry, through new mandatory reporting authorities. This will enable the early detection of potentially hazardous products benefitting the Canadian public and stakeholders.

Working toward the goal of reducing, preventing and enhancing the management of the risks of exposure to [radiation emitting devices](#), we published an updated revision to Safety Code 6: Limits of Human Exposure to Radiofrequency Electromagnetic Fields, reconfirming safe exposure guidelines for radiofrequency electromagnetic energy. Efforts were also made to provide Canadians with information by publishing several [It's Your Health](#) documents on the Health Canada website, such as [Airport Full Body Scanners](#), [The Safety of Compact Fluorescent Lamps \(CFLs\)](#), and [Community Noise Annoyance](#).

Lessons Learned

A continued partnership between the United States Consumer Product Safety Commission (CPSC) and Health Canada helps to ensure that coordinated efforts and communication practices result in early identification of potentially dangerous products reaching Canadians. These relationships aid in the coordination of systems and international standards to facilitate a global approach to [consumer product safety](#) and reduce the burden on industry.

Program Activity: Workplace Health

2009-2010 Financial Resources (\$ millions)			2009-2010 Human Resources (FTEs)		
Planned Spending	Total Authorities	Actual Spending	Planned	Actual	Difference
23.0	31.2	35.7	340	275	65

This program activity provides services to protect the health and safety of the federal public sector, visiting dignitaries, and others. Specific programs include: the provision of occupational health services to federal employees (this benefit ensures that Canada has a well-functioning and healthy public service, which, in turn, provides timely services to Canadians); delivery of the Employee Assistance Program; emergency health services to Internationally Protected Persons; and, [dosimetry services](#) (the measurement of personal, occupational exposure to [radiation](#) through the reading of "dosimeters" or plaques enclosed in special holders worn by the user for specified periods).

Expected Results	Performance Indicators	Targets	Performance Summary
Timely system response to public service employees with psycho-social health problems	Percentage of public service employee clients' psycho-social problems dealt with within service standards	70% (represents the current industry standard)	Performance Status: exceeded 95% of Public Service clients' psycho-social problems addressed within service standards; 97% satisfied with the outcome; 100% remained or returned to work.

Expected Results	Performance Indicators	Targets	Performance Summary
<p>Internationally Protected Persons are protected during regular visits, major events and PM-led events from risks to their health</p> <p>Support to departments which enables adherence to Acts, regulations and guidelines</p>	Percentage of visits/events without serious health related incidents for Internationally Protected Persons (IPP) or for Canadian Public Servants	100%	<p>Performance Status: met all 36 IPP and royal visits and 68 related health plans were developed.</p> <p>98% satisfaction from lead Departments.</p>

Performance Summary and Analysis

The Public Service Health Program continues to transition to a new Occupational Health Medical Model which will provide efficient service delivery to client department and agencies. Surveys of the Employee Assistance Services (EAS) and Workplace Health services found extremely high satisfaction rates and reports of positive impacts on people receiving the services and on workplace issues. Trends in client satisfaction have consistently scored between 97.8 - 98.5% over the past four years.

The Internationally Protected Persons Program exceeded all its mandate requirements and objectives. There were a substantial number of high profile visits, including the Emperor of Japan, His Royal Highness, the Prince of Wales, G7 Finance Ministers meeting at Iqaluit which resulted in full health coverage and the absence of serious health incident. Strong collaboration with key stakeholders at the federal, provincial, and local levels was key to the success in meeting Health Canada commitments to internationally protected persons during the 2010 Olympic and Paralympics Games in Vancouver.

Program Activity: Substance Use and Abuse

2009-2010 Financial Resources (\$ millions)			2009-2010 Human Resources (FTEs)		
Planned Spending	Total Authorities	Actual Spending	Planned	Actual	Difference
138.7	113.7	104.6	460	420	40

Through regulatory, programming and educational activities, Health Canada seeks to improve health outcomes by reducing and preventing tobacco consumption and addressing alcohol and drug abuse. This activity benefits Canadians by addressing the serious and adverse health effects presented by the use of tobacco products and controlled substances, which contributes to safer and healthier communities. Through the Tobacco Act and its regulations, along with the new Cracking Down on Tobacco Marketing Aimed at Youth Act, Health Canada regulates the manufacture, sale, labelling, and promotion of tobacco products. It also leads the Federal Tobacco Control Strategy – the goals of which are to: further reduce the prevalence of smoking; reduce exposure to second hand smoke; and, reduce death and disease caused by smoking.

Health Canada administers the Controlled Drugs and Substances Act and its regulations. Through four regional labs, Health Canada provides expert scientific advice and drug analysis service to law enforcement agencies. The Marihuana Medical Access Regulations control the authorization for use and cultivation of marihuana by those suffering from grave and debilitating illnesses. Health Canada is a partner in the government's National Anti-Drug Strategy which includes: prevention programming aimed at youth; facilitating access to treatment programs;

compliance and enforcement activities related to controlled substances and precursor chemicals; and, increased resources to the Drug Analysis Service to support the increase in law enforcement resources.

Expected Results	Performance Indicators	Targets	Performance Summary
The overall goal of the <u>Tobacco Control Strategy</u> is to reduce overall smoking prevalence from 19% (2006) to 12% by 2011	Smoking prevalence rate in % of the Canadian Population.	12% (<u>Canadian Tobacco Use Monitoring Survey</u>)	Performance Status: somewhat met Latest available data (2008) reported 18%.
Reduced use and abuse of drugs	Prevalence rates of drug use and abuse		Performance Status: mostly met Latest available data (2008): Cannabis use - 11.4% (compared to 14.1% in 2004); Other illicit drug use - 12.1% (no comparable data); psychoactive pharmaceutical drug use - 28.4% (no comparable data), with 2% reporting abusing those drugs.
Continued provision of high-quality evidence for law enforcement	Number/nature of injuries and/or environmental risks caused by unsafe handling of chemicals noted by <u>Drug Analysis Service</u> personnel;	To be set after baseline is established in 2010	Performance Status: met all None were reported.
Increased compliance with legislation and regulations	Rates of compliance with policies and regulations		Performance Status: met all 84.3% tobacco retailer compliance for 2009; 85.9% for 2007-2008 and 2008-2009.
Increased awareness and understanding of illicit drugs and harmful health and social effects associated with illicit drug use	Level of awareness about harmful health and social effects associated with illicit drug use	To be set after baseline is established in 2010	Performance Status: mostly met 2009 <u>National Anti-Drug Strategy</u> Baseline Youth Survey (ages 13 to 15) showed: 1/3 had experimented with drugs; 39% said they knew a great deal about effects of drugs on physical health; 36% said they knew a great deal about effects on mental health; 48% said they would be very likely to try to stop someone close to them from using drugs; 18% have tried marijuana / cannabis at least once; 87% said cocaine is very dangerous to their health; 34% think marijuana / cannabis is very dangerous to health.
Strengthened evidence-informed substance abuse treatment systems and services	Extent to which the <u>Drug Treatment Funding Program</u> (DTFP) has contributed to and strengthened, evidence-informed substance abuse treatment systems and services		In early stages of implementation, demonstrated strong collaboration and commitment, e.g., increased capacity to deliver programs and services to at-risk youth through new and expanded early intervention programs and services.

Performance Summary and Analysis

Most strategies and actions under this program activity tend to be aimed at longer-term results in reducing use of tobacco and illicit drugs. Program strategies rely on collaboration with other government departments and with provinces, territories and other stakeholders. A step forward in improving the regulatory framework controlling tobacco was Health Canada's contribution towards the passage of Bill C-32, Cracking Down on Tobacco Marketing Aimed at Youth Act, which received Royal Assent in October 2009 and will help to reduce the use of tobacco products by Canadian youth. Program results show that Health Warning Messages on tobacco product packaging are effective, and retail compliance continues to be high.

The second component of this program activity was the continued involvement in the National Anti-Drug Strategy (NADS), announced and funded in 2007. The Department provided support for community-based responses to drug

issues and drug treatment services and prevention issues. The Department supports treatment programming through the Drug Treatment Funding Program (DTFP) where 13 drug treatment systems-enhancement projects and 8 treatment services projects were launched by March 31, 2010, under NADS. To support prevention programming aimed at youth, the Department continued to fund 66 projects under the Drug Strategy Community Initiatives Fund (DSCIF). Many of the DSCIF projects focus on developing prevention tools and training, to improve knowledge and skills among youth, to avoid illicit drug use.

To further support prevention programming aimed at youth, the Department contributed to the development and launch of the NADS Mass Media Campaign. This two-pronged campaign targets youth aged 13 -15 and their parents. The parent portion of the campaign disseminated more than 45,000 NADS parent toolkits, "*Talking with your Teen About Drugs*." A youth mass media campaign launched in December 2009 included a 30-second TV ad driving youth to a newly created youth-friendly website: not4me.ca/0drogue.ca, which had received nearly 200,000 visits by March 31, 2010.

Program Activity: Pesticide Regulation

2009-2010 Financial Resources (\$ millions)			2009-2010 Human Resources (FTEs)		
Planned Spending	Total Authorities	Actual Spending	Planned	Actual	Difference
45.1	54.1	49.5	577	514	63

To help prevent unacceptable risks to people and the environment, and facilitate access to sustainable pest management tools, Health Canada, through the Pest Management Regulatory Agency, regulates the importation, sale and use of pesticides under the federal authority of the Pest Control Products Act and its Regulations.

Expected Results	Performance Indicators	Targets	Performance Summary
Canadians have timely access to new pesticides/pesticide uses that meet standards of value, acceptable human health and environmental risk;	Pre-market reviews and regulatory decisions on new pesticide products and new uses of pesticide products completed within performance timelines that meet international standards	90% of reviews completed within performance timeline targets	Performance Status: somewhat met Global Joint Reviews = 80% (5 submissions completed) Category A submissions = 66% overall while 80% of joint reviews were completed within established international standards (68 submissions completed) Category B submissions = 45% overall for the fiscal year, but since January 1, 2010 all 70 submissions processed met the performance target of 90% (434 submissions completed) Category C submissions = 81% (873 submissions completed) Other = 1290 submissions completed
Only those older pesticides that meet modern standards remain registered;	Re-evaluation assessments completed within commitments under the <u>Chemicals Management Plan</u>	90% of older registered pest control products have undergone a full review in the last 15 years	Performance Status: met all Proposed Re-evaluation Decision documents completed for 360 of the 401 active ingredients (90%).
Registrants, vendors and users comply with the <u>Pest Control Products Act</u> and its regulations; and	Delivery of the National Pesticides Compliance Program including associated investigations / enforcement responses	80% of compliance programs and enforcement activities delivered and reported according to timelines	Performance Status: met all Inspections = 97% (completed 615 inspections) Investigations = 86% (completed 386 investigations) Other = 903 enforcement responses
Canadians have access to and are using reduced risk and low risk products and risk reduction strategies.	Development of new transition strategies to use of lower risk pesticides.	Increased availability of reduced risk and low risk pesticide products	Performance Status: met all Completed 2 registrations of reduced risk pesticide products. Through work with Agriculture and Agri-Food Canada, 7 reduced risk biopesticide products were registered. Facilitation of submissions and building of data packages resulted in 3 registrations and 5 submissions for low risk products.

Expected Results	Performance Indicators	Targets	Performance Summary
Canadians have access to and are using reduced risk and low risk products and risk reduction strategies.	Number of user groups engaged in risk reduction strategies	Increased engagement of stakeholder groups in the development of new transition strategies	Performance Status: mostly met Engagement with two new stakeholder groups to develop transition strategies.

Performance Summary and Analysis

The benefit of this program activity is to contribute to reducing health and environmental risks from pesticides and provides information to Canadians so they can make informed decisions about pesticide use. Beyond ongoing responsibilities, one major goal of this program activity has been to provide more timely access to pest control products for Canadian growers. The approach has been to work with international partners through increased use of joint reviews and work sharing. This ongoing harmonization of science and policy development continued to standardize the global approach to risk assessment processes and the management of pesticide regulation for the benefit of Canadians users of these products. The application of a risk-based approach to targeted pesticide reviews means a more efficient regulatory process.

This program activity was also influenced by the *Food and Consumer Safety Action Plan* during the year. Health Canada worked with manufacturers to ensure that they had systems in place to assure product integrity and to address risk situations. This included the development of best practices, in consultation with other compliance and enforcement authorities related to active prevention, targeted oversight and rapid response. Three draft documents were produced for manufacturing, distribution and disposal/recycling.

To provide Canadians with access to, and information on, reduced risk and low risk products, Health Canada worked with Agriculture and Agri-Food Canada and other stakeholders to develop and implement policies and strategies to facilitate registration of reduced risk and low risk pest control products. By adjusting the approach used, it was possible to target reviews so that evaluation efforts reflected risk levels.

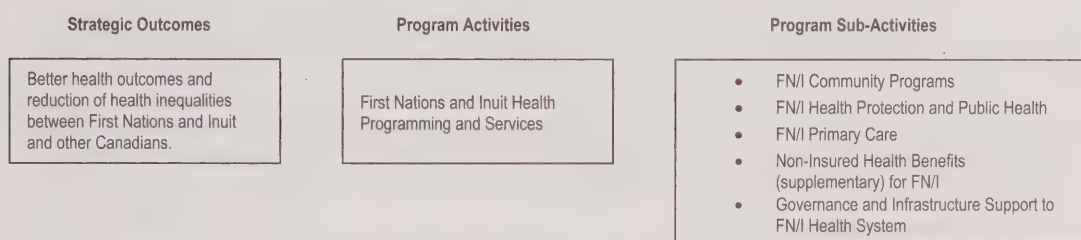
Through collaboration with Environment Canada, this program activity achieved re-evaluation targets established through the *Chemicals Management Plan* for older pesticides products currently available on the market to determine if their continued use was acceptable in consideration of modern scientific approaches and standards.

Strategic Outcome 4

Health Canada delivers or funds a range of health programs and services to First Nations and Inuit. A range of primary care services are provided in approximately 200 First Nations communities, largely in rural or remote areas where access to provincial health care services is limited. In addition, home and community care services are provided in approximately 600 First Nations communities. Health Canada supports a range of community-based health programs, focusing on children and youth, mental health and addictions, and chronic disease and injury prevention. The Department also supports a range of public health programs with a focus on communicable disease control, including tuberculosis, HIV/AIDS and vaccine-preventable diseases, environmental public health such as conducting public health inspections and monitoring drinking water quality, and research. The Non-Insured Health Benefits Program provides over 800,000 eligible First Nations and Inuit with a limited range of medically necessary health-related goods and services not provided through private insurance plans, provincial/territorial health or social programs or other publicly funded programs.

Better Health Outcomes and Reduction of Health Inequalities between First Nations and Inuit and Other Canadians

First Nations and Inuit Health Programming and Services



Program Activity: First Nations and Inuit Health Programming and Services

2009-2010 Financial Resources (\$ millions)			2009-2010 Human Resources (FTEs)		
Planned Spending	Total Authorities	Actual Spending	Planned	Actual	Difference
2,361.3	2,414.3	2,392.8	2,124	2,454	330

The provision of health programs and services by Health Canada to First Nations and Inuit is rooted in the Federal Indian Health Policy. The Department provides health programs and services to First Nations and Inuit as a matter of policy, using annual *Appropriations Acts* to obtain Parliamentary approval. Together with First Nations and Inuit and other health partners, Health Canada, through its regional offices, supports public health and community health programs on-reserve, directly benefitting First Nations and Inuit. These include environmental health and communicable and non-communicable disease prevention, and provision of primary health care services through nursing stations and community health centres in remote or isolated communities to supplement and support the services that provincial, territorial and regional health authorities provide. The Department also supports targeted health promotion programs for Aboriginal people, regardless of residency as well as counselling, addictions and

mental wellness services. The Non-Insured Health Benefits coverage of drug, dental care, vision care, medical supplies and equipment, short-term crisis intervention mental health services, and medical transportation is available to all eligible First Nations and Inuit in Canada, regardless of residency.

Expected Result	Performance Indicators	Targets	Performance Summary																
Better health outcomes and reduction of health inequalities between First Nations and Inuit and other Canadians	Life expectancy (at birth, on and off reserve)	N/A*	Performance Status: (See Note below) * Life expectancy (at birth, on and off reserve): <table><tr><td>Canada</td><td></td><td>Registered Indians</td><td>Inuit Regions</td></tr><tr><td>Overall</td><td>79.6</td><td>72.9 (gap – 6.7 yrs)</td><td>66.9 (gap – 12.7 yrs)</td></tr><tr><td>Males</td><td>77.0</td><td>70.4 (gap – 6.6 yrs)</td><td>64.4 (gap – 12.6 yrs)</td></tr><tr><td>Females</td><td>82.0</td><td>75.5 (gap – 6.5 yrs)</td><td>69.8 (gap – 12.2 yrs)</td></tr></table>	Canada		Registered Indians	Inuit Regions	Overall	79.6	72.9 (gap – 6.7 yrs)	66.9 (gap – 12.7 yrs)	Males	77.0	70.4 (gap – 6.6 yrs)	64.4 (gap – 12.6 yrs)	Females	82.0	75.5 (gap – 6.5 yrs)	69.8 (gap – 12.2 yrs)
	Canada		Registered Indians	Inuit Regions															
	Overall	79.6	72.9 (gap – 6.7 yrs)	66.9 (gap – 12.7 yrs)															
	Males	77.0	70.4 (gap – 6.6 yrs)	64.4 (gap – 12.6 yrs)															
	Females	82.0	75.5 (gap – 6.5 yrs)	69.8 (gap – 12.2 yrs)															
	Birth weight		Canada (2002-2003) – 6.0% (low), 13% (high) First Nations on-reserve (2002-2003) – 5.5% (low), 21% (high) Inuit-inhabited areas (1990-2000) - 6.7% (low), 13.1% (high)																
	Mortality		Overall mortality for First Nations (2000) is 1.4x higher than for the Canadian population (1999)																
Diabetes Rates		<table><tr><td></td><td><u>2002/03</u></td><td><u>2005/06</u></td></tr><tr><td>Canada</td><td>First Nations on-reserve</td><td>Canada Inuit Nunangat</td></tr><tr><td>5.2%</td><td>19.7% (3.8x higher)</td><td>5.1% 3% (41% lower)</td></tr></table>		<u>2002/03</u>	<u>2005/06</u>	Canada	First Nations on-reserve	Canada Inuit Nunangat	5.2%	19.7% (3.8x higher)	5.1% 3% (41% lower)								
	<u>2002/03</u>	<u>2005/06</u>																	
Canada	First Nations on-reserve	Canada Inuit Nunangat																	
5.2%	19.7% (3.8x higher)	5.1% 3% (41% lower)																	
Suicide Rates		The rate of First Nations youth suicide (10 to 19 years) was 4.3 times greater than for Canada in 2000. Suicide rate for Inuit regions (1999-2003) is 11.6 times higher than for the rest of Canada.																	
Incidence of Tuberculosis		<table><tr><td>Rate per 100,000 pop. For 2007</td><td>Canada 4.7</td><td>Registered Indians 27.9 (5.9x higher)</td><td>Inuit Regions 84.2 (17.9 times higher)</td></tr></table>	Rate per 100,000 pop. For 2007	Canada 4.7	Registered Indians 27.9 (5.9x higher)	Inuit Regions 84.2 (17.9 times higher)													
Rate per 100,000 pop. For 2007	Canada 4.7	Registered Indians 27.9 (5.9x higher)	Inuit Regions 84.2 (17.9 times higher)																
Non-Insured Health Benefit (NIHB) Client utilization rates		For 2009-2010, the national utilization rate for pharmacy benefit was 64%. Regional rates ranged from 73% in Saskatchewan to 46% in Nunavut.																	

* **Note:** Health Canada continues to work with its federal (e.g. Statistics Canada, Indian and Northern Affairs Canada) provincial and territorial partners as well as with First Nations and Inuit to improve the quality and accessibility of performance indicator data. Many indicators (e.g. life expectancy, mortality) only show changes over the very long-term.

Canada's Economic Action Plan (CEAP)

Strengthened Non-Insured Health Benefits Program and enhanced support for primary care services for First Nations and Inuit

Budget 2009 included \$102.4 million for 2009-2010 to strengthen the Non-Insured Health Benefits Program for First Nations and Inuit. The Non-Insured Health Benefits Program (NIHB) provides approximately 830,000 eligible First Nations and Inuit with a limited range of medically necessary health-related goods and services not provided through private insurance plans, provincial/territorial health or social programs, or other publicly-funded programs. These include prescription drug benefits, dental benefits, vision care benefits, medical supplies and equipment benefits, medical transportation, short-term, mental health crisis intervention counselling, and provincial health premiums in British Columbia.

Budget 2009 also included \$32.4 million for 2009-2010 to enhance support for primary care nursing services for First Nations. Expected results from CEAP funding include the continuation of primary care nursing in remote and isolated First Nations communities on a 24 hour, 7 day per week basis; and, stabilizing the First Nations and Inuit health system in order to improve health services for First Nations and better align federal and provincial service standards.

CEAP planned spending in 2009-2010: \$134.5 million. Actual spending: \$134.5 million.

Health Facilities and Capital for First Nations and Inuit

To ensure that First Nations continue to have access to safe and effective facilities which house needed health programs and services, CEAP funded new construction and renovation projects for health services infrastructure benefiting First Nations, including health centres and nurses' residences. A total of 40 new major construction projects and approximately 230 minor renovation projects will be completed by March 31, 2011. Projects have undergone a rigorous program planning phase that included developing all pre-construction architectural, engineering and design work. These measures ensured that most projects could commence immediately following approval of funds.

As of March 31, 2010, 40 contribution agreements had been signed for major capital projects of which one has already completed construction, 23 are at the construction stage, eight are out to tender, with the remaining projects at the design stage. Numerous renovation projects to existing health facilities infrastructure are also advancing in First Nations communities.

CEAP planned spending in 2009-2010: \$67.4 million. Actual spending: 67.4 million

The following link shows the new projects, their project value and anticipated completion dates:

http://www.hc-sc.gc.ca/ahc-asc/media/nr-cp/_2009/2009_143bk2-eng.php

Performance Summary and Analysis

As the sole program activity in a strategic outcome that encompasses the majority of Health Canada spending, a variety of strategies are in place to guide the use of resources for ongoing responsibilities and to meet targeted health priorities. Operationally, Health Canada maintained standards of care for First Nations and Inuit health programs and services. Funds provided from Canada's Economic Action Plan enabled stabilization of key services as noted above.

Another element of this program activity was the variety of individual initiatives and programs that address specific Aboriginal health challenges. The Department used evaluations, studies, consultations, surveys and other approaches to assess the Aboriginal Diabetes Initiative, the Maternal Child Health Program, the National Aboriginal Youth Suicide Prevention Strategy, and other programs. The evidence is being used to shape ongoing improvements to these initiatives, many of which received renewed funding through Budget 2010 announcements. Health Canada continued to move forward in modernizing addictions services by increasing their accessibility, quality and effectiveness. Eight multidisciplinary, community-based Mental Wellness Teams Pilots are in various stages of implementation, with one being fully operational.

In response to the H1N1 influenza pandemic, Health Canada worked with First Nations communities to complete pandemic plans, reallocate health human resources as needed, and collaborate with all levels of government. This experience highlighted the need to maintain enough flexibility in programs and services. Having this flexibility allowed the Department to realign priorities and resources to respond to this event.

Many priorities under this program activity are linked to broader Government of Canada commitments and investments. A good example is the development of a National Wastewater Framework as part of the *National Framework for the Environmental Public Health Program in First Nations Communities South of 60 Degrees*. Health Canada has increased drinking water sampling and testing for quality at the tap in order to protect public health. As a more fundamental longer-term goal, Health Canada supported efforts with Indian and Northern Affairs Canada to engage First Nations toward the development of a legislative framework for drinking water and wastewater in First Nations communities that would be adapted based on existing provincial and territorial regulations.

Facilitating a more efficient, effective and accountable health system for First Nations and Inuit, continued to be an important strategic direction. The Aboriginal Health Transition Fund (AHTF), improved integration and adaptation of existing health services through the development of multi-partner joint service protocols, referral/discharge and information systems, collaborative committees, and governance structures and/or processes that better link dedicated

health services for First Nations and Inuit with other health services and systems. This work included tripartite discussions and health system alignment processes. For example, Health Canada, the Government of British Columbia and the British Columbia First Nations Leadership Council continue to work toward implementation of the commitments made in the 2007 [Tripartite First Nations Health Plan](#).

The overall approach to improving Aboriginal health also envisions greater participation by Aboriginal people in health careers. A key to this was completion of the initial five-year mandate of the [Aboriginal Health Human Resources Initiative](#) with results that were well above targets. In 2009-2010, 507 bursaries and scholarships were awarded to First Nations and Inuit health career students, while 90 post-secondary projects were implemented including student support programs, bridging and access programs, and support for curriculum adaptation and / or improved cultural competency for future health care providers. Health Canada continued efforts to recruit and retain nurses who work in remote and isolated First Nations communities.

Lessons Learned

Lessons learned in the past year include the importance of allocating sufficient time and resources for constructive consultations with multiple stakeholders, and the challenges of realigning priorities and resources to respond to unexpected events such as H1N1 influenza pandemic.

Program Activity: Internal Services

2009-2010 Financial Resources (\$ millions)			2009-2010 Human Resources (FTEs)		
Planned Spending	Total Authorities	Actual Spending	Planned	Actual	Difference
303.1	389.8	384.5	2,674	2,691	17

Canada's Economic Action Plan (CEAP)

Maintenance and modernization of Health Canada Laboratories

Health Canada is investing \$16.3 M over two years in its custodial role in four of its laboratories to address building code, fire/life safety, barrier-free accessibility issues, and compliance with regulations as well as addressing deferred maintenance and recapitalization of assets. Five individual projects are on schedule and 14 projects have been completed. (CEAP Planned spending in 2009-2010, \$9.0 M, Actual spending \$9.0 M.)

Funding of \$0.7 M for Arctic research facilities was transferred from INAC to Health Canada in 2009-2010, and is included in Health Canada's CEAP spending.

Performance Summary and Analysis

In addition to performance linked to departmental priorities and strategic outcomes, Health Canada is supported by ongoing Internal Services activities and initiatives. Performance Highlights for the 2009 / 2010 fiscal year include:

H1N1 - Significant time and resources were directed toward the H1N1 response. A Departmental Coordinating Committee was formed to ensure effective communications, coordination of actions and the delivery of results. A Real-Time Absenteeism Tracking Tool was developed to support the Department's efforts in anticipating potential workforce shortages, and securing or reallocating resources had there been an escalation in the H1N1 pandemic. Communications initiatives were also heightened with the development of managers' guides and enhanced communications and employee updates related to H1N1.

Governance and Management Support:

Integrated Planning - The Department further integrated its business planning with financial, human resources, IT, investment and facilities management planning processes. This improved integration resulted in the development of an annual Departmental Operational Plan (DOP) outlining the initiatives and activities to be undertaken for the year to come. Exceeding requirements articulated in the Clerk of the Privy Council's Action Plan, the DOP was used to communicate to employees expected activities and deliverables, and served as a vehicle to identify accountabilities.

Science Plan and Science-Policy Interface - A [Health Canada Science Plan](#) has been developed, aimed at establishing science priorities over the next 3-5 years, improving the management of science within the Department and strengthening the links between science and decision making. Based on extensive consultations both internal and external to the Department, (an Interdepartmental Science Policy Interface Workshop on best practices was held Sept 2009 and the First Health Canada Science Policy Roundtable was held in November) department-wide science needs have been identified to establish science priorities, as well as priorities for policy work and related evidence gathering and analysis over the longer term. Centers of Expertise have been established in 4 areas: nanotechnology, risk assessment, bioethics, and S&T foresight.

The Science Excellence Framework and a Nanotechnology policy approach and workplan were developed. Five Roundtables/ Workshops were held: Interdepartmental Science Policy Interface Workshop on best practices; the First Health Canada Science Policy Roundtable; the Health Portfolio Evidence-Based Workshop; a joint HC/CIHR Best

Brains Exchange; and an Inquiry on Strengthening the Science Policy Interface. Work is proceeding on the renewal of the laboratory infrastructure and revitalizing the non-lab infrastructure, including the completion of an Options and Costing Analysis and consultations, and data analysis of laboratory status/needs.

Resource Management Services:

Human Resources - The Talent Management Strategy is intended to maximize investment in people at all levels and in all areas of expertise. This ongoing priority for the Department is on schedule overall, in spite of initial delays due to competing priorities related to supporting the H1N1 response, budget reductions, and capacity issues. Two initiatives under the strategy were dropped at mid-year (proposal for 1-800 My Career and Expansion of TM questionnaire to non Executive levels). Consolidation of Learning Centres/ facilities was completed in April, 2010, resulting in a cost saving of \$1M.

New collective staffing strategies were implemented. This has streamlined the staffing process, reduced duplication of efforts, and has served as an effective tool for hiring managers. This past year, collective staffing appointments accounted for 52.5% of entry mid-level Administrative actions, exceeding the Department's own target. PeopleSoft will replace the current outdated HR IM system in order to improve enterprise information, enhance services to support program delivery, streamline processes and reduce cost. The Department has moved forward in establishing a governance structure, developed business requirements and a full project plan. Implementation will begin in the new fiscal year.

IM/IT- Health Canada (HC), in partnership with PWGSC IT Shared Services, is the first federal department to adopt a new innovative interoperable Web 2.0 tool called Oracle Beehive. The Business Enterprise Enabler (BEE) initiative provides Health Canada users with access to collaboration tools such as wiki's and blogs, team workspaces and instant messaging. This will enable HC to use industry leading services for enterprise collaboration, while aligning with the Government of Canada IT Shared Services initiative. Health Canada will continue to roll-out Web 2.0 tools, in response the Clerk's directions regarding increased use of wikis and blogs in government.

Finance and Internal Controls - The Department incorporated a series of measures to equip its staff to manage financial risks, by: raising awareness; providing appropriate knowledge and tools; training and development in financial management; and, by documenting main business processes and key risk and control points to support the management and oversight of its control systems. Consistent and standardized financial management processes were put into place, new processes for standardized salary costs and forecasts, and financial coding, have been completed and implemented. Over the past year, the Department has completed the documentation of key business processes and related internal controls over financial reporting. This work was required as part of the departmental Readiness Assessment Action Plan developed to assist with the preparation of future auditable Financial Statements. The Department is now moving towards monitoring the effectiveness of these internal controls.

Asset Management Services:

Real Property - The Department has achieved a total of \$6M in savings through the Real Property Modernization Initiative allowing HC to increase efficiencies, improve services to HC clients, and provide better value for money for taxpayers. The efficient use of space credits totalled a savings of \$1.8M, exceeding the original cost reduction target by \$700K; the development of new MOUs generated a total saving of \$236K; the repatriation of the client service function from PWGSC resulted in an additional \$1M annual cost savings; and implementation of a multi-year plan to reduce HC reimbursing lease costs realized an annual ongoing savings of \$3M. The Real Property (RP) Framework has been developed and approved in accordance with the road map. Progress on the remaining two elements, the RP Integrated Risk and Performance Management Framework and the RP Integrated Information Management Framework, is on schedule.

Section 3

SUPPLEMENTARY INFORMATION

Section 3 – Supplementary Information

Financial Highlights

(\$ thousands)

Condensed Statement of Financial Position			
At end of Fiscal Year (March 31, 2010)	% Change	2008–09	2009–10
ASSETS	-17%	636,410	530,507
Total Assets	-17%	636,410	530,507
TOTAL	-17%	\$636,410	\$530,507
LIABILITIES	33%	969,750	1,256,282
Total Liabilities	33%	969,750	1,256,282
EQUITY	127%	-333,340	-725,775
Total Equity	127%	-333,340	-725,775
TOTAL	-17%	\$636,410	\$530,507

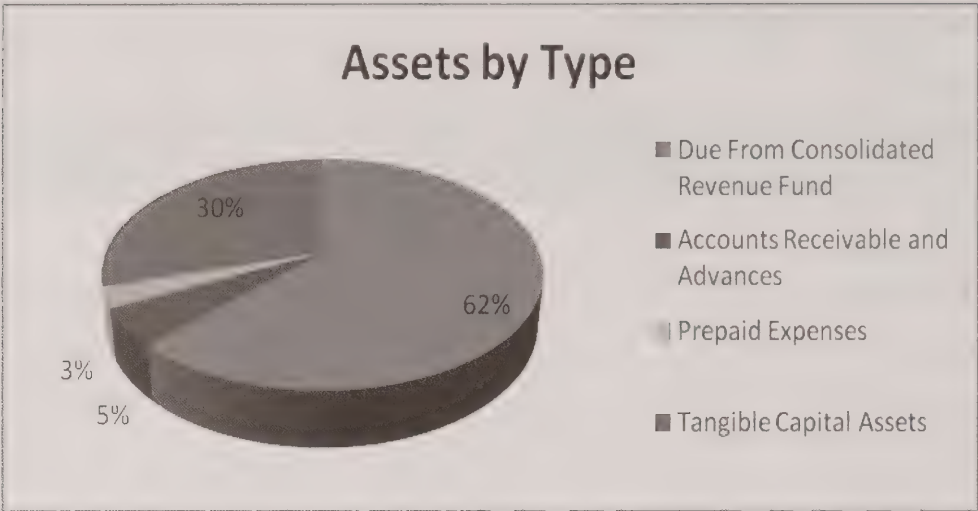
(\$ thousands)

Condensed Statement of Operations			
At end of Fiscal Year (March 31, 2010)	% Change	2008–09	2009–10
EXPENSES	20%	3,607,649	4,306,900
Total Expenses	20%	3,607,649	4,306,900
REVENUES	0%	84,839	84,969
Total Revenues	0%	84,839	84,969
NET COST OF OPERATIONS	20%	\$3,522,810	\$4,221,931

Refer to the full Statement of Management Responsibility for further details

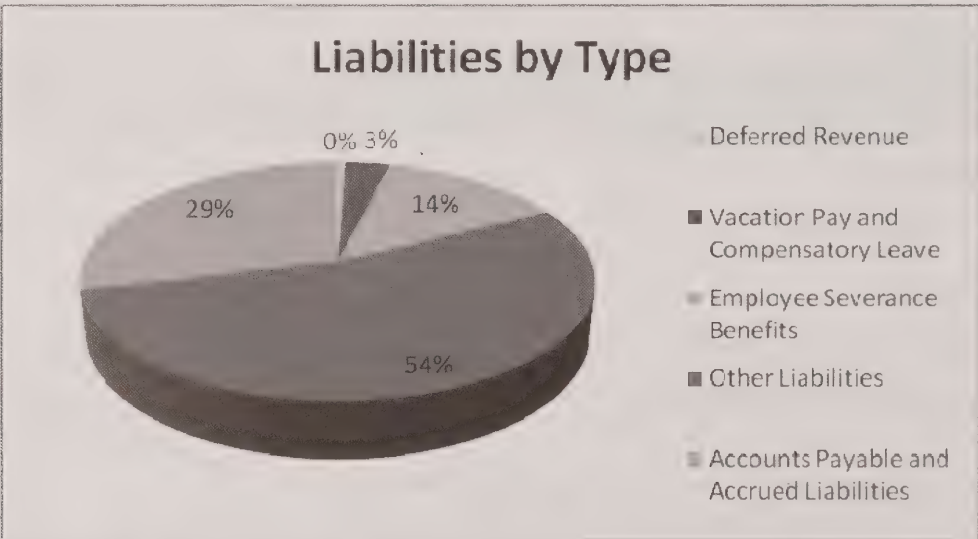
<http://www.hc-sc.gc.ca/ahc-asc/performance/estim-previs/dpr-rmr/2009-2010-smr-drd-eng.php>

Assets by Type



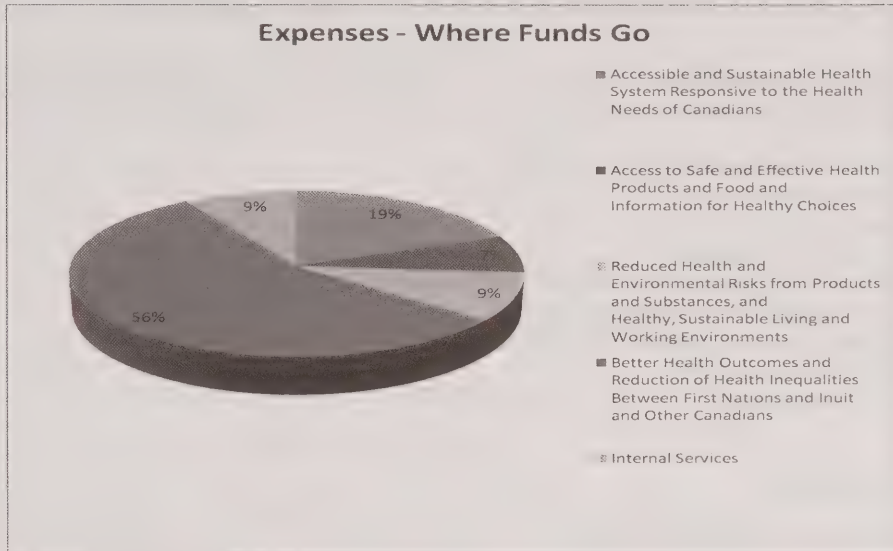
Total assets were \$530.5M at the end of 2009-10, a decrease of \$105.9M over the previous year. The majority of the change was due to a decrease in Due From the Consolidated Revenue Fund account of \$132.8M, offset by increases in Capital Assets \$17.8M, Accounts Receivable and Advances \$5.3M and Prepaid Expenses \$3.8M

Liabilities by Type



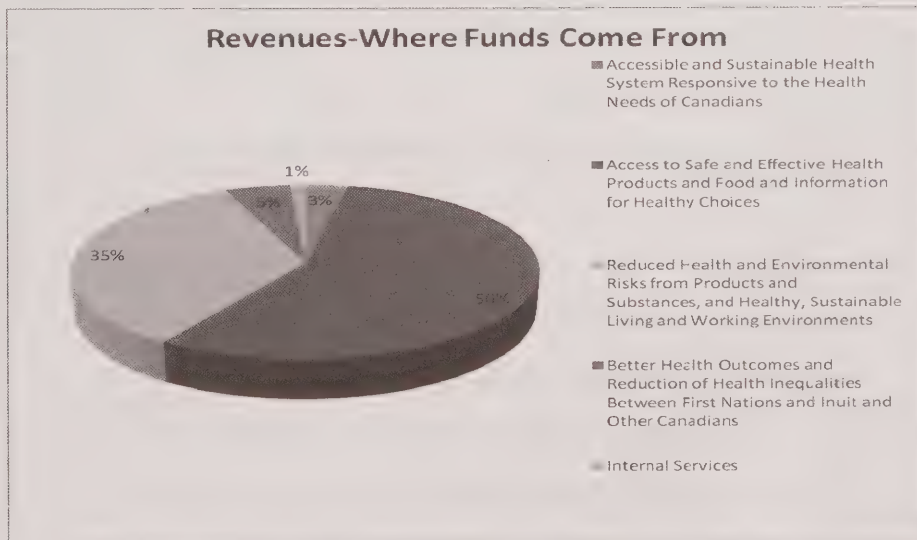
Total liabilities were \$1,256.3M at the end of 2009-10, a net increase of \$286.5M over the previous year. The net increase in liabilities is a result of \$500.0M provided for Canada Health Infoway Inc. from Budget 2009 less a payment of \$67.2M from the liability to the same organization for Budget 2007 and reductions to other liabilities such as: employee severance benefits, accounts payable and accrued liabilities.

Expenses by Strategic Outcome



The department's total expenses were \$4.3B in 2009-10, an increase of \$699.3M over 2008-09. This was due mainly to increases in Transfer Payments (\$653.2M), Salaries and Wages (\$21.5M) and travel for non-insured health patients (\$15.5M).

Revenues by Strategic Outcome



Health Canada receives most of its funding through annual Parliamentary appropriations. The department uses the Consolidated Revenue Fund (CRF) which is administered by the Receiver General for Canada. All cash received is deposited to the CRF and all cash disbursements are paid from the CRF. Health Canada does however generate

revenue from program activities that support the above-noted Strategic Outcomes. The department's total revenue was \$85.0M in 2009-10, an increase of \$130.0K over 2008-09.

List of Supplementary Information Tables

All electronic supplementary information tables for the 2009-2010 Departmental Performance Report can be found on the Treasury Board of Canada Secretariat's website at: <http://tbs-sct.gc.ca/dpr-rmr/2009-2010/index-eng.asp>.

Details on Transfer Payment Programs (TPPs)
 Green Procurement
 Horizontal Initiatives
 Internal Audits and Evaluations
 Response to Parliamentary Committees and External Audits
 Sources of Respendable and Non-Respendable Revenue
 Status Report on Major Crown/Transformation Projects
 Up-Front Multi-Year Funding
 User Fees Reporting

Web Links

Aboriginal Health Human Resources Initiative
<http://www.hc-sc.gc.ca/ahc-asc/activit/strateg/ahhri-irrhs-eng.php>
 Aboriginal Health Needs
<http://www.afmc.ca/social-aboriginal-health-e.php>
 Aboriginal Health Transition Fund
<http://www.hc-sc.gc.ca/fniah-spnia/services/acces/adapt-env-eng.php>
 Air Quality
<http://www.ec.gc.ca/Air/default.asp?lang=En&n=04104DB7-1>
 Air Quality Health Index
<http://www.ec.gc.ca/cas-aqhi/default.asp?Lang=En>
 Airport Full Body Scanners
<http://www.hc-sc.gc.ca/hl-vs/iyh-vsv/life-vie/airport-scanners-aeroports-eng.php>
 Asia-Pacific Economic Cooperation
<http://www.apec.org>
 Assisted Human Reproduction Act
<http://laws.justice.gc.ca/en/A-13.4/>
 Assisted Human Reproduction Canada
<http://www.ahrc-pac.gc.ca/>
 Canada Consumer Product Safety Act
<http://www.hc-sc.gc.ca/cps-spc/legislation/acts-lois/ccpsa-lcspc/index-eng.php>
 Canada's Economic Action Plan
<http://www.actionplan.gc.ca/eng/index.asp>
 Canada's Food Guide
<http://www.hc-sc.gc.ca/fn-an/food-guide-aliment/index-eng.php>
 Canada Health Act
<http://www.hc-sc.gc.ca/hcs-sss/medi-assur/cha-lcs/index-eng.php>
 Canada Health Infoway
<http://www.infoway-inforoute.ca/>
 Canadian Community Health Survey

<http://www.statcan.gc.ca/cgi-bin/imdb/p2SV.pl?Function=getSurvey&SDDS=3226&lang=en&db=imdb&adm=8&dis=2>

Canadian Environmental Protection Act

<http://laws.justice.gc.ca/en/C-15.31/>

Canadian Environmental Sustainability Indicators

<http://www.statcan.gc.ca/pub/16-251-x/16-251-x2005000-eng.htm>

Canadian Food Inspection Agency

<http://www.inspection.gc.ca/english/toce.shtml>

Canadian Food Inspection Agency Act

<http://laws.justice.gc.ca/en/C-16.5/>

Canadian Institute for Health Information

http://secure.cihi.ca/cihiweb/dispPage.jsp?cw_page=home_e

Canadian Radiological Monitoring Network

<http://www.hc-sc.gc.ca/ewh-semt/contaminants/radiation/crmn-rcsr/index-eng.php>

Canadian Tobacco Use Monitoring Survey

<http://www.statcan.gc.ca/dli-ild/data-donnees/ftp/survey-tobacco-enquete-tabac-eng.htm>

Chemicals Management Plan

http://www.chemicalsubstanceschimiques.gc.ca/plan/index_e.html

Chemical Substances

<http://www.chemicalsubstanceschimiques.gc.ca/index-eng.php>

Clean Air Agenda

<http://www.sct.gc.ca/hidb-bdih/initiative-eng.aspx?Org=0&Hi=12>

Clean Air Regulatory Agenda

<http://www.hc-sc.gc.ca/ewh-semt/air/regulatory-reglementation-eng.php>

Community Noise Annoyance

<http://www.hc-sc.gc.ca/hl-vs/iyh-vsv/life-vie/community-urbain-eng.php>

Consumer Product Recalls

<http://cpsr-rspc.hc-sc.gc.ca/PR-RP/home-accueil-eng.jsp>

Consumer Product Safety

<http://www.hc-sc.gc.ca/cps-spc/index-eng.php>

Consumer Product Safety Commission

<http://www.cpsc.gov/>

Consumer Safety Portal

<http://www.hc-sc.gc.ca/cips-icsp/index-eng.php>

Controlled Drugs and Substances Act

<http://laws.justice.gc.ca/en/C-38.8/>

Controlled Substances

<http://www.hc-sc.gc.ca/hc-ps/substancontrol/substan/index-eng.php>

Cracking Down on Tobacco Marketing Aimed at Youth Act

http://www2.parl.gc.ca/Sites/LOP/LegislativeSummaries/Bills_Is.asp?lang=E&ls=c32&source=library_prb&Parl=40&Ses=2

Department of Health Act

<http://laws.justice.gc.ca/en/H-3.2/index.html>

Drinking Water and Wastewater

<http://www.hc-sc.gc.ca/fniah-spnia/promotion/public-publique/water-eau-eng.php>

Drug Analysis Service

<http://www.hc-sc.gc.ca/hc-ps/substancontrol/analys-drugs-droguess/index-eng.php>

Drug Product Database

<http://www.hc-sc.gc.ca/dhp-mps/prodpharma/databasdon/index-eng.php>

Drug Safety and Effectiveness Network (DSEN)

<http://www.cihr-irsc.gc.ca/e/40269.html>

Drug Strategy Community Initiatives Fund

<http://www.hc-sc.gc.ca/hc-ps/drugs-drogues/dscif-ficsa/index-eng.php>

Drug Treatment Funding Program

http://www.hc-sc.gc.ca/ahc-asc/media/nr-cp/_2008/2008_64bk-eng.php

Emergency Preparedness

<http://www.hc-sc.gc.ca/hc-ps/ed-ud/prepar/index-eng.php>

Federal Indian Health Policy

http://www.hc-sc.gc.ca/ahc-asc/branch-dirgen/fnihb-dgspni/poli_1979-eng.php

Federal Tobacco Control Strategy

<http://www.hc-sc.gc.ca/hc-ps/tobac-tabac/about-apropos/role/federal/strateg-eng.php>

First Nations Health Managers Competency Framework

http://www.fnhealthmanagers.ca/docs/e/FNHM_Comp_Framework-English.pdf

Food and Consumer Safety Action Plan

<http://www.tbs-sct.gc.ca/hidb-bdih/initiative-eng.aspx?Hi=85>

Food and Drugs Act

<http://laws.justice.gc.ca/en/F-27/>

Food and Nutrition

<http://www.hc-sc.gc.ca/fn-an/index-eng.php>

Hazardous Products Act

<http://laws.justice.gc.ca/en/H-3/>

Health Canada Food Fortification Policy

http://www.hc-sc.gc.ca/fn-an/nutrition/vitamin/fortification_factsheet2-fiche2-eng.php

Health Canada Science Forum

<http://www.hc-sc.gc.ca/sr-sr/about-apropos/promotion/index-eng.php>

Health Canada Science Plan

http://www.consultations.hc-sc.gc.ca/public-consult/consultations/calendar-calendrier/consultation_e.php?id=299

Health Care System

<http://www.hc-sc.gc.ca/hcs-sss/index-eng.php>

Health Concerns

<http://www.hc-sc.gc.ca/hc-ps/tobac-tabac/index-eng.php>

Health Human Resource Strategy

<http://www.hc-sc.gc.ca/hcs-sss/hhr-rhs/strateg/index-eng.php>

Health Policy Research Bulletin

<http://www.hc-sc.gc.ca/sr-sr/pubs/index-eng.php>

Healthy Canada: A federal report on comparable health indicators, 2008

http://www.hc-sc.gc.ca/hcs-sss/alt_formats/hpb-dgps/pdf/pubs/system-regime/2008-fed-comp-indicat/index-eng.pdf

Internationally Educated Health Professionals Initiative

<http://www.hc-sc.gc.ca/hcs-sss/finance/hccpcp-pcpss/iehpi-ipsfe-eng.php>

It's Your Health

<http://www.hc-sc.gc.ca/hl-vs/iyh-vsv/index-eng.php>

Listeria

http://www.hc-sc.gc.ca/fn-an/consultation/init/_listeria/draft-ebauche-eng.php

Marihuana Medical Access Regulations

<http://www.hc-sc.gc.ca/dhp-mps/marihuana/index-eng.php>

MedEffect Canada

<http://hc-sc.gc.ca/dhp-mps/medeff/index-eng.php>

Medical Devices

<http://www.hc-sc.gc.ca/dhp-mps/md-im/index-eng.php>

National Aboriginal Achievement Foundation

<http://www.naaf.ca>

National Anti-Drug Strategy

<http://www.nationalantidrugstrategy.gc.ca/>

National Calibration Reference Centre

<http://www.hc-sc.gc.ca/ewh-semt/occup-travail/radiation/invivo/index-eng.php>

National Dose Registry

<http://www.hc-sc.gc.ca/ewh-semt/occup-travail/radiation/regist/index-eng.php>

National Dosimetry Services

<http://hc-sc.gc.ca/ewh-semt/occup-travail/radiation/dosim/index-eng.php>

Natural Health Product

<http://www.hc-sc.gc.ca/dhp-mps/prodnatur/index-eng.php>

Natural Health Product Interface

<http://www.hc-sc.gc.ca/dhp-mps/prodnatur/legislation/docs/food-nhp-aliments-psn-guide-eng.php>

Non-Insured Health Benefits

<http://www.hc-sc.gc.ca/fniah-spnia/nihb-ssna/index-eng.php>

Official Language Health Contribution Program

<http://www.hc-sc.gc.ca/ahc-asc/branch-dirgen/rapb-dgrp/pd-dp/olcldb-baclo-eng.php>

Official Language Minority Communities

<http://www.hc-sc.gc.ca/ahc-asc/branch-dirgen/rapb-dgrp/pd-dp/olcldb-baclo-eng.php>

Pan American Health Organization

<http://new.paho.org/hq/>

Patient Wait Time Guarantee

<http://www.hc-sc.gc.ca/hcs-sss/finance/hccpp-pcpss/pwgt-qtap-eng.php>

Permit the use of caffeine and caffeine citrate

<http://gazette.gc.ca/rp-pr/p1/2010/2010-03-20/html/notice-avis-eng.html#d106>

Permit the use of carrageenan and tocopherols

<http://gazette.gc.ca/rp-pr/p1/2009/2009-07-11/html/notice-avis-eng.html#d111>

Permit the use of lecithin

<http://gazette.gc.ca/rp-pr/p1/2009/2009-07-18/html/notice-avis-eng.html#d101>

Permit the use of sodium copper chlorophyllin

<http://gazette.gc.ca/rp-pr/p1/2009/2009-08-08/html/notice-avis-eng.html#d109>

Permit the use of sodium tripolyphosphate

<http://gazette.gc.ca/rp-pr/p1/2009/2009-11-07/html/notice-avis-eng.html#d118>

Permit the use of sucralose

<http://gazette.gc.ca/rp-pr/p1/2009/2009-06-13/html/notice-avis-eng.html#d117>

Permit the use of the enzyme amylase

<http://gazette.gc.ca/rp-pr/p1/2010/2010-03-06/html/notice-avis-eng.html#d108>

Permit the use of the phospholipase A₂ enzyme

<http://gazette.gc.ca/rp-pr/p1/2009/2009-2010-10/html/notice-avis-eng.html#d117>

Permit the use of the xylanase enzyme

<http://gazette.gc.ca/rp-pr/p1/2009/2009-08-08/html/notice-avis-eng.html#d108>

Pest Control Products Act

<http://laws.justice.gc.ca/en/P-9/index.html>

Pest Management Regulatory Agency

<http://www.hc-sc.gc.ca/ahc-asc/branch-dirgen/pmra-arla/index-eng.php>

Powdered Infant Formula

<http://www.hc-sc.gc.ca/fn-an/nutrition/child-enfant/infant-nourisson/pif-ppn-recommandations-eng.php>

Precautionary Labelling of Food Allergens

http://www.hc-sc.gc.ca/fn-an/consultation/_allergen2009/index-eng.php

Preparing a Submission for Food Health Claims

http://www.hc-sc.gc.ca/fn-an/legislation/guide-ld/health-claims_guidance-orientation_allegations-sante-eng.php

Produce Safety

<http://www.hc-sc.gc.ca/fn-an/securit/kitchen-cuisine/safety-salubrite/index-eng.php>

Public Health Agency of Canada

<http://www.phac-aspc.gc.ca/index-eng.php>

Quarantine Act

<http://laws.justice.gc.ca/en/Q-1/>

Radiation

<http://www.hc-sc.gc.ca/ewh-semt/radiation/index-eng.php>

Radiation Emitting Devices Act

<http://laws.justice.gc.ca/en/R-1/index.html>

Radiofrequency Exposure Guidelines

http://www.hc-sc.gc.ca/ewh-semt/pubs/radiation/radio_guide-lignes_direct-eng.php

Radiological Impact

<http://www.hc-sc.gc.ca/ewh-semt/contaminants/radiation/impact/index-eng.php>

Radon

<http://www.hc-sc.gc.ca/ewh-semt/radiation/radon/index-eng.php>

Safety of Compact Fluorescent Lamps

<http://www.hc-sc.gc.ca/hl-vs/iyh-vsv/prod/cfl-afc-eng.php>

Safety Procedures for the Installation, Use and Control of X-ray Equipment in Large Medical Radiological Facilities

http://www.hc-sc.gc.ca/ewh-semt/pubs/radiation/safety-code_35-securite/index-eng.php

Strengthening Aboriginal Health Human Resources

http://casn.ca/en/Making_it_Happen:_Strengthening_Aboriginal_Health_Human_Resources_118/items/Links_6.html

Tobacco Act

<http://laws.justice.gc.ca/en/T-11.5/>

Tripartite First Nations Health Plan

http://www.hc-sc.gc.ca/fniah-spnia/pubs/services/2007-06_tripartite_plan/index-eng.php

Use of Probiotic Microorganisms in Food

http://www.hc-sc.gc.ca/fn-an/legislation/guide-ld/probiotics_guidance-orientation_probiotiques-eng.php

Water Quality

<http://www.hc-sc.gc.ca/ewh-semt/water-eau/index-eng.php>

World Health Organization

<http://www.who.int/en/>

Services de santé non assurés pour les Premières nations et les Inuits

<http://www.hc-sc.gc.ca/fniah-spnia/nihb-ssna/index-fra.php>

Stratégie en matière de ressources humaines en santé

<http://www.hc-sc.gc.ca/hcs-sss/hnr-rhs/strateg/index-fra.php>

Stratégie fédérale de lutte contre le tabagisme

<http://www.hc-sc.gc.ca/hc-ps/tobac-tabac/about-apropos/role/federal/strateg-fra.php>

Stratégie nationale antidrogue

<http://www.strategieinternationaleantidrogue.gc.ca/>

Strengthening Aboriginal Health Human Resources

http://casn.ca/fr/fr/Making_it_Happen_-_Strengthening_Aboriginal_Health_Human_Resources_118/items/links_6.html

Substances chimiques

<http://www.chemicalsubstances.gc.ca/index-fra.php>

Substances contrôlées

<http://www.hc-sc.gc.ca/hc-ps/substancontrol/substan/index-fra.php>

Système de soins de santé de Santé Canada

<http://www.hc-sc.gc.ca/hcs-sss/index-fra.php>

Usage de la marhuana à des fins médicales

<http://www.hc-sc.gc.ca/dhp-mps/marihuana/index-fra.php>

Utilisation de microorganismes probiotiques dans les aliments

http://www.hc-sc.gc.ca/fn-an/legislation/guide-ld/probiotics_guidance-orientation_probiotiques-fra.php

Utilisation sécuritaire des ampoules fluocompactes

<http://www.hc-sc.gc.ca/hl-vs/lyh-vsv/prod/cfi-afc-fra.php>

Votre santé et vous

<http://www.hc-sc.gc.ca/hl-vs/lyh-vsv/index-fra.php>

Plan scientifique de Santé Canada
http://www.consultations-hc-sc.gc.ca/public-consul/consultations/calendard-calendrier/consultation_f.php?id=299
 Plan tripartite pour la santé des Premières nations
http://www.hc-sc.gc.ca/fniah-spnia/pubs/services/2007-06_tripartite_plan/index-fra.php
 Politique de 1979 sur la santé des indiens
http://www.hc-sc.gc.ca/ahc-asc/branch-dirnhd-dgsdpn/poli_1979-fra.php
 Politique de Santé Canada sur l'Enrichissement des aliments au Canada
http://www.hc-sc.gc.ca/fn-an/nutrition/vitamin/fortification_factsheet2-fra.php
 Portail sur la sécurité des consommateurs
<http://www.hc-sc.gc.ca/cips-icsp/index-fra.php>
 Préoccupations liées à la santé
<http://www.hc-sc.gc.ca/hc-ps/tobac-tabac/index-fra.php>
 Procédures de sécurité pour l'installation, l'utilisation et le contrôle des appareils à rayons X dans les grands établissements radiologiques médicaux
http://www.hc-sc.gc.ca/ewh-sem/pubs/radiation/safety-code_35-securite/index-fra.php
 Procréation assistée Canada
<http://www.ahrc-pac.gc.ca/>
 Produits de santé naturels
<http://www.hc-sc.gc.ca/dhp-mps/prodnatur/index-fra.php>
 Programme de contribution pour les langues officielles en santé
<http://www.hc-sc.gc.ca/ahc-asc/branch-dirnhd-dgsdpn/pd-dp/olcldb-bacio-fra.php>
 Programme de financement du traitement de la toxicomanie
http://www.hc-sc.gc.ca/ahc-asc/media/nr-cp/_2008/2008_64bk-fra.php
 Programme de réglementation de la qualité de l'air
<http://www.hc-sc.gc.ca/ewh-sem/air/regulatory-reglementation-fra.php>
 Programme sur la qualité de l'air
<http://www.sct.gc.ca/hidb-bdih/initiative-fra.aspx?Org=0&Hi=12>
 Projet de Loi canadienne sur la sécurité des produits de consommation
<http://www.hc-sc.gc.ca/cpsa-icpsa/acts-lois/ccpsa-icpsa/index-fra.php>
 Qualité de l'air
<http://www.ec.gc.ca/Air/default.asp?lang=Fr&n=04104DB7-1>
 Qualité de l'eau
<http://www.hc-sc.gc.ca/ewh-sem/water-eau/index-fra.php>
 Radiation
<http://www.hc-sc.gc.ca/ewh-sem/radiation/index-fra.php>
 Rappels de produits de consommation
<http://cpsr-rspsc.hc-sc.gc.ca/PR-RP/home-accueil-fra.jsp>
 Réseau canadien de surveillance radiologique
<http://www.hc-sc.gc.ca/ewh-sem/contaminants/radiation/crsmn-rcsr/index-fra.php>
 Réseau sur l'innocuité et l'efficacité des médicaments
<http://www.cchr-irsc.gc.ca/f/40269.html>
 Salubrité des fruits et légumes frais
<http://www.hc-sc.gc.ca/fn-an/securent/kitchen-cuisine/safety-salubrite/index-fra.php>
 Scanners corporels dans les aéroports
<http://www.hc-sc.gc.ca/hl-vs/lyh-vsv/lfie-vie/airport-scanners-aeropoorts-fra.php>
 Sécurité des produits de consommation
<http://www.hc-sc.gc.ca/cps-spc/index-fra.php>
 Service d'analyse des drogues
<http://www.hc-sc.gc.ca/hc-ps/substancontrol/analysis-drogs-droques/index-fra.php>

- Loi restreignant la commercialisation du tabac auprès des jeunes
http://www2.parl.gc.ca/Sites/LOP/legislative/summaries/Bills_ls.asp?Language=F&lang=E&ls=c32&source=library_prb&Parl=40&Ses=2
- Loi sur l'Agence canadienne d'inspection des aliments
<http://laws.justice.gc.ca/tra/C-16.5/index.html>
- Loi sur la procréation assistée
<http://laws.justice.gc.ca/tra/A-13.4/index.html>
- Loi sur la quarantaine
<http://laws.justice.gc.ca/tra/Q-1/index.html>
- Loi sur le Ministère de la Santé
<http://laws.justice.gc.ca/tra/H-3.2/index.html>
- Loi sur le tabac
<http://laws.justice.gc.ca/tra/T-11.5/index.html>
- Loi sur les aliments et drogues
<http://laws.justice.gc.ca/tra/F-27/index.html>
- Loi sur les dispositifs émettant des radiations
<http://laws.justice.gc.ca/tra/R-1/index.html>
- Loi sur les produits antiparasitaires
<http://laws.justice.gc.ca/tra/P-9/index.html>
- Loi sur les produits dangereux
<http://laws.justice.gc.ca/tra/H-3/index.html>
- MedEffect Canada
<http://hc-sc.gc.ca/dhp-mps/medeff/index-fra.php>
- Mesures d'urgence
<http://www.hc-sc.gc.ca/hc/hc-ps/led-ud/prepar/index-fra.php>
- Organisation mondiale de la santé
<http://www.who.int/fr/index.html>
- Organisation panaméricaine de la santé
<http://new.paho.org/hq/>
- Permettre l'utilisation de la caféine et du citrate de caféine
<http://gazette.gc.ca/rp-pr/p1/2010/2010-03-20/html/notice-avis-fra.html#d106>
- Permettre l'utilisation de la carraghénine
<http://gazette.gc.ca/rp-pr/p1/2009/2009-07-11/html/notice-avis-fra.html#d111>
- Permettre l'utilisation de la chlorophylline de sodium et cuivre
<http://gazette.gc.ca/rp-pr/p1/2009/2009-08-08/html/notice-avis-fra.html#d109>
- Permettre l'utilisation de la lécithine
<http://gazette.gc.ca/rp-pr/p1/2009/2009-07-18/html/notice-avis-fra.html#d101>
- Permettre l'utilisation de l'enzyme amylase
<http://gazette.gc.ca/rp-pr/p1/2010/2010-03-06/html/notice-avis-fra.html#d108>
- Permettre l'utilisation de l'enzyme xylanase
<http://gazette.gc.ca/rp-pr/p1/2009/2009-08-08/html/notice-avis-fra.html#d108>
- Permettre l'utilisation du sucralose
<http://gazette.gc.ca/rp-pr/p1/2009/2009-06-13/html/notice-avis-fra.html#d117>
- Permettre l'utilisation du triphosphate de sodium
<http://gazette.gc.ca/rp-pr/p1/2009/2009-11-07/html/notice-avis-fra.html#d118>
- Plan d'action économique du Canada
<http://www.actionplan.gc.ca/tra/index.asp>
- Plan d'action pour assurer la sécurité des produits alimentaires et de consommation
<http://www.tbs-sct.gc.ca/hdb-bdih/initiative-fra.aspx?Hi=85>
- Plan de gestion des produits chimiques
http://www.chemicalsubstanceschimiques.gc.ca/plan/index_f.html

Eau potable et eaux usées
<http://www.hc-sc.gc.ca/fniah-spni/promotion/public-publique/water-eau-fra.php>
 Effets radiologiques
<http://www.hc-sc.gc.ca/ewh-semt/contaminants/radiation/impact/index-fra.php>
 Enquête de surveillance de l'usage du tabac au Canada
<http://www.statcan.gc.ca/dli-ld/data-donnees/ftp/survey-tobacco-enquete-tabac-fra.htm>
 Enquête sur la santé dans les collectivités canadiennes
http://www.statcan.gc.ca/cgi-bin/imdb/p2SV_f.pl?Function=getSurvey&SDS=3226&lang=en&db=imdb&adm=8&dis=2
 Etiquetage préventif relatif aux allergènes alimentaires
<http://www.hc-sc.gc.ca/fn-an/consultation/allergen2009/index-fra.php>
 Fichier dosimétrique national
<http://www.hc-sc.gc.ca/ewh-semt/occup-travail/radiation/regist/index-fra.php>
 Fondation nationale des réalisations autochtones
<http://www.naaf.ca/fr>
 Fonds de transition pour la santé des Autochtones
<http://www.hc-sc.gc.ca/fniah-spni/services/acces/adapt-env-fra.php>
 Fonds des initiatives communautaires de la Stratégie antidrogue
<http://www.hc-sc.gc.ca/hc-ps/drugs-droques/dscif-ficsa/index-fra.php>
 Forum scientifique de Santé Canada
<http://www.hc-sc.gc.ca/sr-sr/about-apropos/promotion/index-fra.php>
 Garanties relatives aux temps d'attente pour les patients (GTAP)
<http://www.hc-sc.gc.ca/hcs-sss/finance/hccpcp-pcps/pwgt-qtiap-fra.php>
 Gestionnaires en santé des Premières nations
http://www.fnhealthmanagers.ca/docs/e/FNHM_Comp_Framework-French.pdf
 Guide alimentaire canadien
<http://www.hc-sc.gc.ca/fn-an/food-guide-aliment/index-fra.php>
 Indicateurs canadiens de durabilité de l'environnement
<http://www.statcan.gc.ca/pub/16-251-x/16-251-x2005000-fra.htm>
 InfoRoute Santé du Canada
<http://www.inforoute-info.ca/>
 Initiative relative aux professionnels de la santé formés à l'étranger
<http://www.hc-sc.gc.ca/hcs-sss/finance/hccpcp-pcps/iehp-ipsfe-fra.php>
 Initiative sur les ressources humaines en santé autochtone
<http://www.hc-sc.gc.ca/ahc-asc/activite/strateg/ahhri-irhs-fra.php>
 Institut canadien d'information sur la santé
http://secure.cihi.ca/cihweb/db/disPage.jsp?cw_page=home_f
 Instruments médicaux
<http://www.hc-sc.gc.ca/dhp-mps/md-im/index-fra.php>
 Les canadiens et les canadiennes en santé : rapport fédéral sur les indicateurs comparables de la santé, 2008
http://www.hc-sc.gc.ca/hcs-sss/alt_formats/hpb-dgps/pdf/pubs/system-regime/2008-fed-comp-indicat/index-fra.pdf
 Lignes directrices de Santé Canada sur l'exposition aux radiofréquences
http://www.hc-sc.gc.ca/ewh-semt/pubs/radiation/radio_guide-lignes_direct-fra.php
 Listeria
http://www.hc-sc.gc.ca/fn-an/consultation/initv_listeria/draft-ebauche-fra.php
 Loi canadienne sur la protection de l'environnement
<http://laws.justice.gc.ca/fra/C-15.31/index.html>
 Loi canadienne sur la santé
<http://www.hc-sc.gc.ca/hcs-sss/med-assur/chais/index-fra.php>
 Loi réglementant certaines drogues et autres substances
<http://laws.justice.gc.ca/fra/C-38.8/index.html>

Liste des tableaux

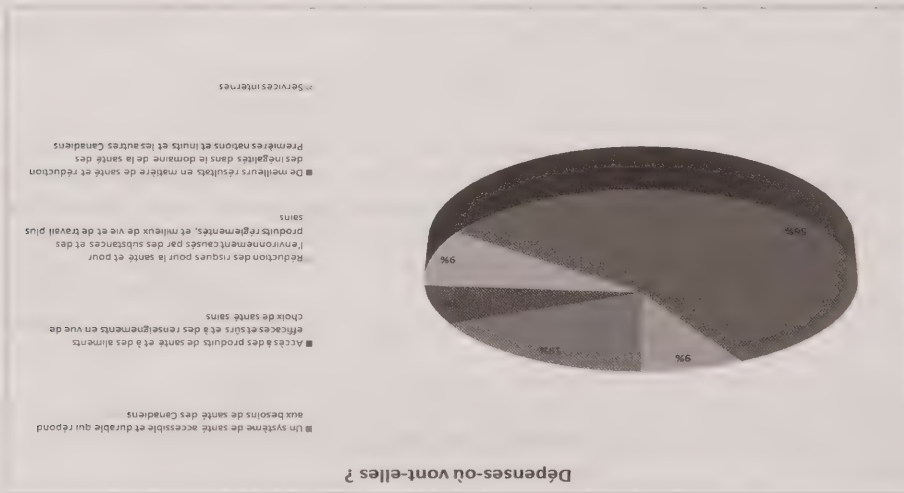
Tous les tableaux contenus dans le Rapport ministériel sur le rendement de 2009-2010 se retrouvent sur le site Web du Secrétaire du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse <http://www.tbs-sct.gc.ca/dpr-rmr/2009-2010/index-fra.asp>.

Achats écologiques
Compte rendu des frais d'utilisation
Financement pluriannuel initial
Initiatives horizontales
Rapport d'étape sur les grands projets d'État/projets de transformation
Renseignements sur les programmes de paiements de transfert
Réponse aux comités parlementaires et aux vérifications externes
Sources des revenus disponibles et des revenus non disponibles
Vérifications internes et évaluations

Liens Web

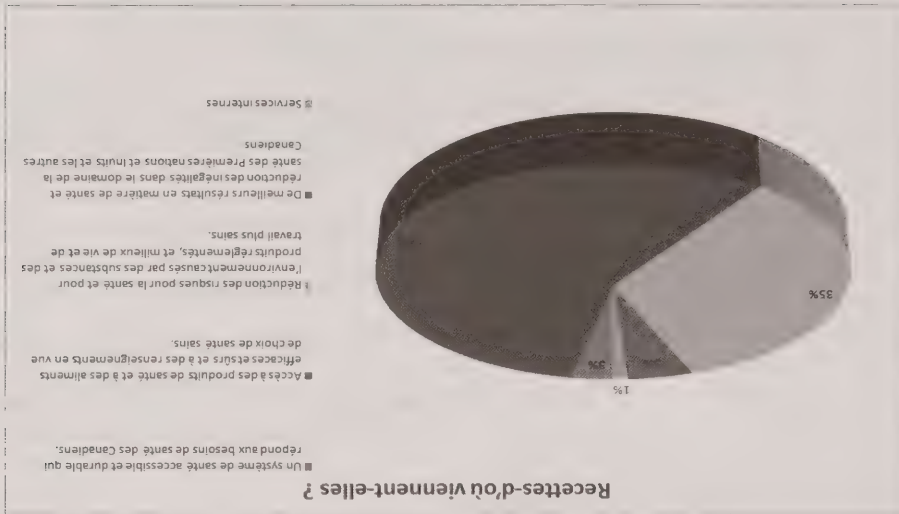
Agence canadienne d'inspection des aliments
<http://www.inspection.gc.ca/francais/toct.shtml>
Agence de la santé publique du Canada
<http://www.phac-aspc.gc.ca/index-fra.php>
Agence de réglementation de la lutte antiparasitaire
<http://www.hc-sc.gc.ca/ahec-asc/branch-dirgen/pmra-arla/index-fra.php>
Aliments et nutrition
<http://www.hc-sc.gc.ca/fn-an/index-fra.php>
Base de données sur les produits pharmaceutiques
<http://www.hc-sc.gc.ca/dhp-mpps/prodpharma/databasdon/index-fra.php>
Besoins en santé des Autochtones
<http://www.afmc.ca/social-aboriginal-health-f.php>
Bruit urbain
<http://www.hc-sc.gc.ca/hl-vs/lyh-vs/vl/life-vie/community-urbain-fra.php>
Bulletin de recherche sur les politiques en matière de santé
<http://www.hc-sc.gc.ca/sr/sr/pubs/index-fra.php>
CANSIM
http://cansim2.statcan.gc.ca/cgi-win/cnsmcgl.exe?Lang=F&CNSM-F=CII/CII_1-fra.htm
Centre national de référence pour les essais biologiques et la surveillance *In Vivo*
<http://www.hc-sc.gc.ca/lewh-sem/occup-travail/radiation/invivo/index-fra.php>
Classification des produits
<http://www.hc-sc.gc.ca/dhp-mpps/prodnaturl/legislation/docs/food-nhp-aliments-psn-guide-fra.php>
Communautés de langue officielle en situation minoritaire
<http://www.hc-sc.gc.ca/ahec-asc/branch-dirgen/rpb-dgrp/pd-dp/olcldb-bacio-fra.php>
Consumer Product Safety Commission
<http://www.cpsc.gov/>
Coopération économique Asie-Pacifique
<http://www.apec.org>
Cote air santé
<http://www.ec.gc.ca/cas-qhi/default.asp?Lang=Fr>

Dépenses par résultat stratégique



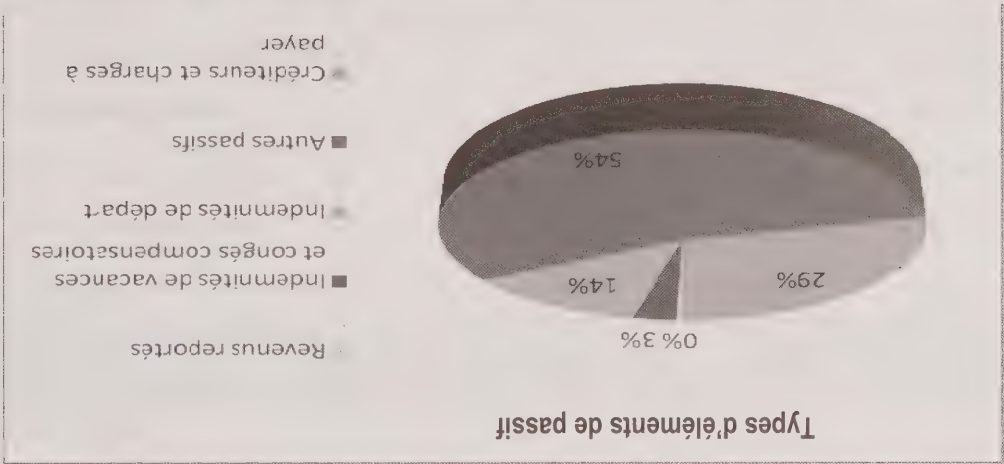
Les dépenses totales du Ministère s'élevaient à 4,3 milliards de dollars en 2009-2010, ce qui représente une augmentation de 699,3 millions de dollars par rapport à l'exercice précédent. Cette augmentation est en grande partie attribuable à la hausse des paiements de transfert (653,2 millions de dollars), des traitements et salaires (21,5 millions de dollars) et des déplacements des patients non assurés (15,5 millions de dollars).

Revenus par résultat stratégique



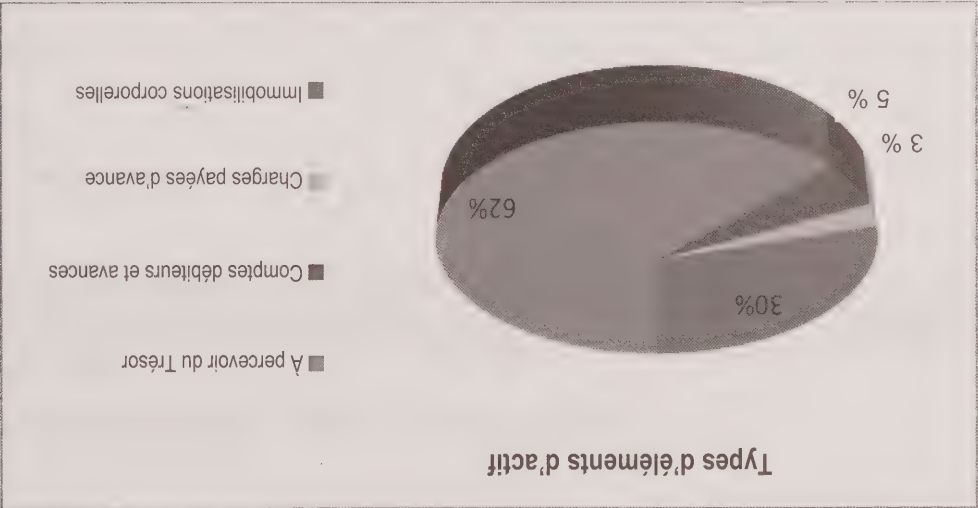
Santé Canada reçoit la plus grande partie de son financement au moyen de crédits parlementaires annuels. Le ministère exerce ses activités à même le fonds du Trésor, qui est administré par le receveur général du Canada. Toutes les entrées de fonds de Santé Canada sont déposées dans le Trésor et tous les débours faits par Santé Canada proviennent du Trésor. Santé Canada génère toutefois des recettes grâce aux activités de programme qui appuient les résultats stratégiques mentionnés ci-haut. En 2009-10, Santé Canada a généré 85,0 millions de dollars en recettes, soit une hausse de 130 milles dollars par rapport à 2008-09.

À la fin de 2009-2010, le passif total du Ministère s'établissait à 1 256,3 millions de dollars, ce qui représente une augmentation nette de 286,5 millions de dollars par rapport à l'exercice précédent. L'augmentation nette du passif est attribuable au versement de 500 millions de dollars prévu pour l'infirmerie Santé Canada lors du Budget de 2009, auquel a été soustrait un paiement de 67,2 millions de dollars du passif à cette même organisation pour le budget de 2007 et des réductions du passif dans d'autres catégories telles que les indemnités de départ et les créditeurs et charges à payer.



Types d'éléments de passif

À la fin de 2009-2010, l'actif total du Ministère s'établissait à 530,5 millions de dollars, ce qui représente une diminution de 105,9 millions de dollars par rapport à l'exercice précédent. La majeure partie de cette diminution est attribuable à la baisse de 132,8 millions de dollars des sommes à percevoir du Trésor, compensée par l'augmentation des immobilisations (17,8 millions de dollars), des comptes débiteurs et avances (5,3 millions de dollars) et des charges payées d'avance (3,8 millions de dollars).



Types d'éléments d'actif

Section 3 – Renseignements supplémentaires

Principales données financières

(en milliers de dollars)

Condensée état de la situation financière				À la fin de l'exercice (Mars 31, 2009)	
Variation en %				2008-2009	2009-2010
ACTIF	-17%	636 410	530 507		
Total de l'actif	-17%	636 410	530 507		
TOTAL	-17%	636 410\$	530 507\$		
PASSIF	33%	969 750	1 256 282		
Total du passif	33%	969 750	1 256 282		
ÉQUITÉ	127%	-333 340	725 775		
Total des capitaux propres	127%	-333 340	725 775		
TOTAL	-17%	636 410\$	530 507\$		

(en milliers de dollars)

Condensée déclaration des opérations				De l'exercice (terminé Mars 31, 2009)	
Variation en %				2008-2009	2009-2010
DÉPENSES	20%	3 607 649	4 306 900		
Total des dépenses	20%	3 607 649	4 306 900		
CHIFFRE D'AFFAIRES	0%	84 839	84 969		
Total des revenus	0%	84 839	84 969		
COÛT NET DES OPÉRATIONS	20%	3 522 810\$	4 221 931\$		

Veuillez vous référer à la version complète de la déclaration de responsabilité de la direction pour plus de détails (<http://www.hc-sc.gc.ca/ahc-asc/performance/estim-previs/dpr-rmr/2009-2010-smr-drd-fra.php>)

RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

Section 3

de gestion financière, ainsi qu'en documentant les principaux processus opérationnels et les points de risque et de contrôle clés à l'appui de la gestion et de la surveillance de ses systèmes de contrôle. Des processus de gestion financière uniformes et normalisés ont été mis en place, de nouveaux processus pour la normalisation des prévisions et des coûts salariaux et le codage financier ont été définis et mis en œuvre. Au cours de la dernière année, le Ministère a procédé à la documentation des principaux processus opérationnels et des contrôles internes connexes régissant la production de rapports financiers. Ces travaux ont été nécessaires dans le cadre du plan d'action ministériel d'évaluation de l'état de préparation élaboré pour faciliter la préparation des états financiers vérifiables futurs. Le Ministère s'emploie progressivement à surveiller l'efficacité de ces contrôles internes.

Services de gestion des biens

Biens immobiliers – Le Ministère a réalisé des économies totales de 6 millions de dollars dans le cadre de l'initiative de modernisation des biens immobiliers, permettant ainsi à Santé Canada d'accroître l'efficacité, d'améliorer les services offerts à ses clients et d'assurer une meilleure optimisation de ses ressources pour les contructibles. L'utilisation efficace des crédits de locaux a permis de réaliser des économies totales de 1,8 million de dollars, dépassant ainsi l'objectif initial de réduction des coûts de 700 000 \$; l'élaboration de nouveaux protocoles d'entente a produit des économies totales de 236 000 \$; le rapatriement de la fonction du service à la clientèle de TPSGC a entraîné des économies de coûts annuelles de 1 million de dollars; la mise en œuvre d'un plan pluriannuel visant à réduire le remboursement par Santé Canada des coûts de location a permis de réaliser des économies annuelles courantes de 3 millions de dollars. Le cadre de biens immobiliers a été mis au point et approuvé conformément à la feuille de route. Les 2 autres éléments, c'est-à-dire le cadre intégré de gestion des risques et du rendement et le cadre intégré de gestion de l'information sur les biens immobiliers, se déroulent comme prévu.

sciences-politiques sur les pratiques exemplaires a eu lieu en septembre 2009 et la première Table ronde sur les politiques scientifiques de Santé Canada a eu lieu en novembre, les besoins scientifiques à l'échelle du Ministère ont été déterminés en vue d'établir les priorités scientifiques, ainsi que les priorités relatives aux travaux d'élaboration de politiques, à la collecte et à l'analyse de données connexes à long terme. Des centres d'expertise ont été établis dans quatre secteurs : la nanotechnologie, l'évaluation des risques, la bioéthique et la prévision des sciences et des technologies.

Le cadre d'excellence scientifique ainsi qu'une approche et un plan de travail relatifs à la politique sur la nanotechnologie ont été mis au point. Cinq tables rondes et ateliers ont eu lieu : l'atelier interministériel de l'interface sciences-politiques sur les pratiques exemplaires, la première Table ronde sur les politiques scientifiques de Santé Canada, l'atelier du portefeuille de la Santé fondé sur des données probantes, une séance conjointe d'échange « meilleurs cerveaux » entre Santé Canada et les Instituts de recherche en santé du Canada, ainsi qu'une enquête sur le renforcement de l'infrastructure sciences-politiques. On travaille actuellement au renouvellement de l'infrastructure des laboratoires et à la revitalisation de l'infrastructure non destinée aux laboratoires. Ces activités comprennent la réalisation d'une analyse des options et de l'établissement des coûts et de consultations ainsi que l'analyse des données relatives à l'état et aux besoins des laboratoires.

Services de gestion des ressources

Ressources humaines – la stratégie de gestion des talents vise à optimiser les investissements dans les gens à tous les niveaux et dans tous les domaines d'expertise. Cette priorité continue pour le Ministère se déroule comme prévu dans l'ensemble, en dépit des retards initiaux attribuables aux conflits de priorités liés au soutien de l'intervention relative à la grippe A (H1N1), aux réductions budgétaires et aux enjeux touchant les capacités. Deux initiatives dans le cadre de la stratégie ont été abandonnées en milieu d'exercice (proposition relative au numéro 1-800 Ma carrière et développement du questionnaire sur la gestion des talents à l'intention des non-cadres). La consolidation des installations et des centres d'apprentissage a été effectuée en avril 2010, ce qui a favorisé des économies d'une valeur de 1 million de dollars.

De nouvelles stratégies de dotation collective ont été mises en œuvre, ce qui a permis de rationaliser le processus de dotation, de réduire le chevauchement des efforts, et a servi d'outil efficace pour l'embauche de gestionnaires. Au cours de la dernière année, les nominations attribuables à un processus de dotation collective ont représenté 52,5 % des mesures administratives au niveau d'entrée et au niveau intermédiaire, ce qui dépasse l'objectif fixé par le Ministère. PeopleSoft remplacera le système désuet de gestion de l'information sur les ressources humaines afin d'améliorer l'information d'entreprise, d'améliorer les services à l'appui de l'exécution de programmes, de rationaliser les processus et de réduire les coûts. Le Ministère est allé de l'avant pour ce qui est d'établir une structure de gouvernance, a élaboré des exigences opérationnelles, de même qu'un plan de projet complet. La mise en œuvre débutera au cours du nouvel exercice.

Gestion de l'information et technologies de l'information – Santé Canada, en partenariat avec les services partagés des TI de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC), est le premier ministère fédéral à adopter un nouvel outil Web 2.0 interopérable novateur appelé Oracle Beehive. L'initiative Business Enterprise Enabler (BEE) fournit aux utilisateurs de Santé Canada l'accès à des outils de collaboration tels que des wikis et des blogs, des espaces de travail consacrés au travail d'équipe ainsi que la messagerie instantanée, ce qui permettra à Santé Canada d'avoir recours aux services de pointe de l'industrie en matière de collaboration d'entreprise, tout en favorisant l'harmonisation avec l'initiative des services partagés de TI du gouvernement du Canada. Santé Canada continuera de mettre en œuvre des outils Web 2.0 en réponse aux directives du greffier se rattachant à l'utilisation accrue des wikis et des blogs au sein du gouvernement.

Finances et contrôles internes – le Ministère a intégré une série de mesures visant à doter ses employés des compétences nécessaires pour gérer les risques financiers en favorisant la sensibilisation, en offrant des outils et des mécanismes d'acquisition de connaissances appropriés, en assurant la formation et le perfectionnement en matière

Activité de programme : Services internes

Plan d'action économique du Canada Entretien et modernisation des laboratoires de Santé Canada

Dans le cadre de son rôle de gardien, Santé Canada investit 16,3 millions de dollars sur deux ans dans quatre de ses laboratoires pour donner suite aux questions touchant le *Code du bâtiment*, la sécurité des personnes et la sécurité incendie, les aménagements pour un accès facile, la conformité avec la réglementation ainsi que l'entretien différé et le refinancement des éléments d'actif. Cinq projets individuels se déroulent comme prévu et 14 projets sont terminés. Dépenses prévues dans le cadre du Plan d'action économique du Canada en 2009-2010 : 9 millions de dollars. Dépenses réelles : 9 millions de dollars.

Le financement d'un montant de 0,7 million de dollars versé aux installations de recherche en Arctique a été transféré d'Affaires indiennes et du Nord Canada à Santé Canada en 2009-2010 et fait partie des dépenses de Santé Canada dans le cadre du Plan d'action économique du Canada.

Sommaire du rendement et analyse

En plus du rendement lié aux priorités ministérielles et aux résultats stratégiques, Santé Canada est appuyé par les activités et les initiatives en cours des services internes. Les éléments suivants figurent au nombre des points saillants du rendement pour l'exercice 2009-2010.

Grippe A (H1N1) – beaucoup de temps et de ressources ont été directement consacrés à l'intervention liée à la grippe A (H1N1). Un comité ministériel de coordination a été mis sur pied pour assurer l'efficacité des communications, la coordination des mesures à prendre et l'attente des résultats. Un outil de suivi de l'absentéisme en temps réel a été mis au point pour soutenir les efforts déployés par le Ministère dans le cadre de la prévision des pénuries de main-d'œuvre potentielles, ainsi que de l'obtention ou de la réaffectation des ressources nécessaires si toutefois la pandémie de grippe A (H1N1) s'était aggravée. Les initiatives de communication ont également été renforcées grâce à l'élaboration de guides à l'intention des gestionnaires ainsi qu'à l'amélioration des communications et des mises à jour au sujet de la grippe A (H1N1), destinées aux employés.

Gouvernance et soutien en matière de gestion

Planification intégrée – le Ministère a davantage intégré sa planification opérationnelle aux processus de planification des finances, des ressources humaines, des technologies de l'information, des investissements et de la gestion des installations. Cette intégration améliorée a entraîné l'élaboration d'un plan opérationnel annuel du Ministère énonçant les initiatives et les activités qui seront entreprises au cours de l'année à venir. Ayant dépassé les exigences prévues dans le plan d'action du Conseil privé, le plan opérationnel du Ministère a été utilisé pour communiquer aux employés les activités prévues et les réalisations attendues, et a servi de véhicule pour déterminer les responsabilités.

Plan scientifique et interface sciences-politiques – un plan scientifique de Santé Canada a été élaboré et visait à établir les priorités scientifiques au cours des trois à cinq prochaines années, à améliorer la gestion des sciences au sein du Ministère, ainsi qu'à renforcer les liens entre les sciences et le processus décisionnel. À la suite de consultations approfondies au sein du Ministère et à l'externe (un atelier interministériel de l'interface

suicide chez les jeunes Autochtones et d'autres programmes. Les données recueillies servent à concevoir les améliorations continues apportées à ces initiatives, dont bon nombre ont reçu un financement renouvelé dans le cadre des annonces du Budget de 2010. Santé Canada a continué d'aller de l'avant avec la modernisation des services à l'intention des toxicomanes en améliorant leur accessibilité, leur qualité et leur efficacité. Huit projets pilotes réalisés par des équipes multidisciplinaires et communautaires de mieux-être mental en sont à diverses étapes de mise en œuvre, et l'un d'eux est entièrement opérationnel.

En réponse à la pandémie de grippe H1N1, Santé Canada a travaillé avec des collectivités des Premières nations avec tous les ordres de gouvernement. Cette expérience a permis de constater que les programmes et les services doivent être assez souples, de sorte que le Ministère a pu remanier les priorités et les ressources pour réagir à la situation.

De nombreuses priorités aux termes de cette activité de programme sont liées aux engagements et aux investissements généraux du gouvernement du Canada. Un bon exemple est celui de l'élaboration d'un cadre national sur les eaux usées faisant partie du *Cadre national pour le programme de santé environnementale et publique dans les communautés des Premières nations situées au sud du 60^e parallèle*. Santé Canada a amélioré l'échantillonnage de l'eau potable et les essais de qualité de l'eau du robinet afin de protéger la santé publique. En tant qu'objectif plus fondamental à long terme, Santé Canada a appuyé des efforts, de concert avec Affaires indiennes et du Nord Canada, visant à faire participer les Premières nations à l'élaboration d'un cadre législatif pour l'eau potable et les eaux usées dans les collectivités des Premières nations qui serait adapté selon les règlements provinciaux et territoriaux en vigueur.

L'appui au développement d'un système de santé pour les Premières nations et les Inuits plus efficace et responsable est demeuré une orientation stratégique importante. Le Fonds de transition pour la santé des Autochtones a amélioré l'intégration et l'adaptation des services de santé existants au moyen de l'élaboration de protocoles de service conjoints établis entre divers partenaires, de la mise au point de systèmes d'information, d'aiguillage et d'autorisation de sortie, de la mise sur pied de comités de collaboration ainsi que de l'élaboration de processus ou de structures de gouvernance qui permettent d'établir un meilleur lien entre les services de santé consacrés aux Premières nations et aux Inuits et d'autres systèmes et services de santé. Ces activités englobaient des discussions tripartites de même que des processus d'harmonisation des systèmes de santé. Par exemple, Santé Canada, le gouvernement de la Colombie-Britannique et le British Columbia First Nations Leadership Council continuent de collaborer en vue de la mise en œuvre des engagements pris dans le cadre du Plan tripartite pour la santé des Premières nations de 2007.

L'approche globale à l'égard de l'amélioration de l'état de santé des Autochtones prévoit également la participation plus active des Autochtones aux professions de la santé. À cet égard, la conclusion du premier mandat quinquennal de l'initiative sur les ressources humaines en santé autochtone avec des résultats supérieurs aux objectifs a joué un rôle important. En 2009-2010, 507 bourses d'études et bourses d'excellence ont été octroyées aux étudiants du domaine de la santé des Premières nations et Inuits, tandis que 90 projets postsecondaires ont été mis en œuvre, dont des programmes de soutien aux étudiants, des programmes de transition et d'accès, ainsi que des mesures de soutien en vue de l'adaptation des programmes d'études et de l'amélioration des compétences culturelles des futurs fournisseurs de soins de santé. Santé Canada a poursuivi ses initiatives de recrutement et de maintien en poste d'infirmiers dans des collectivités éloignées et isolées des Premières nations.

Leçons retenues

Parmi les leçons retenues au cours du dernier exercice figurent l'importance d'attribuer suffisamment de temps et de ressources à la tenue de consultations constructives avec de nombreux intervenants, ainsi que les défis que représentent le réaménagement des priorités et des ressources de façon à pouvoir faire face aux événements imprévus tels que la pandémie de grippe A (H1N1).

liés à la santé nécessaires sur le plan médical qui ne sont pas couverts par les régimes d'assurance privés, les programmes sociaux ou de santé des provinces et des territoires ou d'autres programmes financés par l'État. Au nombre de ces biens et services figurent des prestations pharmaceutiques, des prestations de soins dentaires, des prestations pour les fournitures médicales et l'équipement médical, le transport pour raison médicale, des services de conseils à court terme lors d'interventions d'urgence en santé mentale ainsi que des primes de santé provinciales en Colombie-Britannique.

Le Budget de 2009 prévoyait également 32,4 millions de dollars pour l'exercice 2009-2010 afin d'accroître le soutien des services de soins infirmiers axés sur les soins primaires destinés aux Premières nations. Les résultats attendus relatifs au financement dans le cadre du Plan d'action économique du Canada englobent la poursuite des soins infirmiers axés sur les soins primaires dans les collectivités des Premières nations éloignées et isolées, et ce, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, ainsi que la stabilisation du système de santé des Premières nations et des Inuits afin d'améliorer les services de santé offerts aux Premières nations et de favoriser une meilleure harmonisation avec les normes de service fédérales et provinciales.

Dépenses prévues dans le cadre du Plan d'action économique du Canada en 2009-2010 : 134,5 millions de dollars. Dépenses réelles : 134,5 millions de dollars.

Etablissements de santé et immobilisations à l'intention des Premières nations et des Inuits

Afin de veiller à ce que les Premières nations continuent d'avoir accès à des installations sécuritaires et efficaces qui hébergent les programmes et les services de santé nécessaires, le Plan d'action économique du Canada a financé de nouveaux projets de construction et de rénovation visant l'infrastructure des services de santé dans l'intérêt des Premières nations, notamment les centres de santé et les résidences d'infirmiers. Au total, plus de 40 nouveaux grands projets de construction et environ 230 projets de rénovation mineurs seront réalisés d'ici le 31 mars 2011. Les projets ont fait l'objet d'une phase de planification de programme rigoureuse qui a englobé l'élaboration de l'ensemble des travaux d'architecture, d'ingénierie et de conception préalables à la construction. Ces mesures ont permis de veiller à ce que la plupart des projets puissent commencer immédiatement après l'approbation des fonds.

Au 31 mars 2010, 40 accords de contribution avaient été signés pour les grands projets d'immobilisations, dont les travaux de construction sont déjà terminés pour l'un deux, 23 en sont à l'étape de construction, huit en sont au processus de soumission, et les autres en sont à l'étape de conception. De nombreux projets de rénovation de l'infrastructure existante des établissements de santé avancent également dans les collectivités des Premières nations.

Dépenses prévues dans le cadre du Plan d'action économique du Canada en 2009-2010 : 67,4 millions de dollars. Dépenses réelles : 67,4 millions de dollars.

Le lien suivant présente les nouveaux projets, leur valeur et leurs dates d'achèvement prévues :

http://www.hc-sc.gc.ca/ahc-asc/media/nr-cp/2009/2009_143bk2-fra.php

Sommaire du rendement et analyse

En tant qu'activité de programme unique s'inscrivant dans un résultat stratégique qui englobe la majorité des dépenses de Santé Canada, diverses stratégies sont en place pour orienter l'utilisation des ressources nécessaires à l'acquisition des responsabilités continues ainsi que pour donner suite aux priorités ciblées en matière de santé. Sur le plan opérationnel, Santé Canada a maintenu les normes de soins pour les programmes et les services de santé à l'intention des Premières nations et des Inuits. Les fonds versés dans le cadre du Plan d'action économique du Canada ont permis de stabiliser les principaux services, tel qu'il a été précisé plus haut.

La diversité des initiatives et des programmes permettant de relever des défis particuliers en lien avec la santé des Autochtones constituait un autre élément de cette activité de programme. Le Ministère a eu recours à des évaluations, à des études, à des consultations, à des enquêtes et à d'autres approches pour évaluer l'initiative sur le diabète chez les Autochtones, le Programme de soins de santé maternelle et infantile, la Stratégie nationale de prévention du

d'autres partenaires de la santé, Santé Canada appuie, par l'entremise de ses bureaux régionaux, des programmes de santé publique et de santé communautaire dans les réserves, dont profiteront directement les Premières nations et les Inuits. Ces programmes comprennent la santé environnementale et la prévention des maladies transmissibles et non transmissibles ainsi que la prestation de services de soins de santé primaires par l'entremise de postes de soins infirmiers et de centres de santé communautaires se trouvant dans les communautés éloignées ou isolées, afin d'appuyer et de compléter les services offerts par les autorités de santé des provinces, des territoires et des régions. Le Ministère appuie aussi des programmes ciblés de promotion de la santé à l'intention des Autochtones, sans égard à leur lieu de résidence ainsi que des services de conseils, de lutte contre la toxicomanie et de mieux-être mental. Quelques soit leur lieu de résidence, tous les membres admissibles des Premières nations et des Inuits du Canada peuvent se prévaloir de la couverture fournie par les Services de santé non assurés pour les médicaments, les soins dentaires, les soins de la vue, les fournitures médicales et l'équipement médical, les services d'intervention en santé mentale en situation de crise à court terme et le transport pour raison médicale.

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Sommaire du rendement
De meilleurs résultats en matière de santé et réduction des inégalités entre l'état de santé des Premières nations et des Inuits et celui des autres Canadiens	Espérance de vie (à la naissance, dans la réserve et hors réserve)	Sans objet*	Etat du rendement : (voir la note ci-après)* Espérance de vie (à la naissance, dans la réserve et hors réserve) Régions inuites Dans l'ensemble hommes Femmes Canada (2002-2003) – 6 % (faible), 13 % (élevé) Premières nations vivant dans les réserves (2002-2003) – 5,5 % (faible), 21 % (élevé) Régions habitées par des Inuits (1990-2000) – 6,7 % (faible), 13,1 % (élevé).
	Poids à la naissance		Le taux de mortalité global des Premières nations (2000) est 1,4 fois plus élevé que celui de la population canadienne en général (1999).
	Mortalité		Le taux de suicide élevé chez les jeunes des Premières nations (10 à 19 ans) était 4,3 fois plus élevé que celui du Canada en 2000. Le taux de suicide des régions inuites (1999-2003) est 11,6 fois plus élevé que dans le reste du Canada.
	Taux de diabète		Canada 2002-2003 Premières nations vivant dans les réserves Inuit Nunangat 2005-2006 5,2% 19,7 % (3,8 fois plus élevé) 5,1% 3 % (41 % plus faible)
	Taux de suicide		Taux par 100 000 habitants pour 2007 Canada Indiens inscrits Régions inuites En 2009-2010, le taux national d'utilisation des services pharmaceutiques s'établissait à 64 %. Le taux fluctuait de 73 % en Saskatchewan à 46 % au Nunavut.
Taux d'utilisation des services de santé non assurés par les clients			

* Remarque : Santé Canada continue de collaborer avec ses partenaires fédéraux (p. ex. Statistique Canada, Affaires indiennes et du Nord Canada), provinciaux et territoriaux ainsi qu'avec les Premières nations et les Inuits pour améliorer la qualité et l'accessibilité des données sur les indicateurs de rendement. De nombreux indicateurs (p. ex. l'espérance de vie et la mortalité) ne présentent des changements qu'à très long terme.

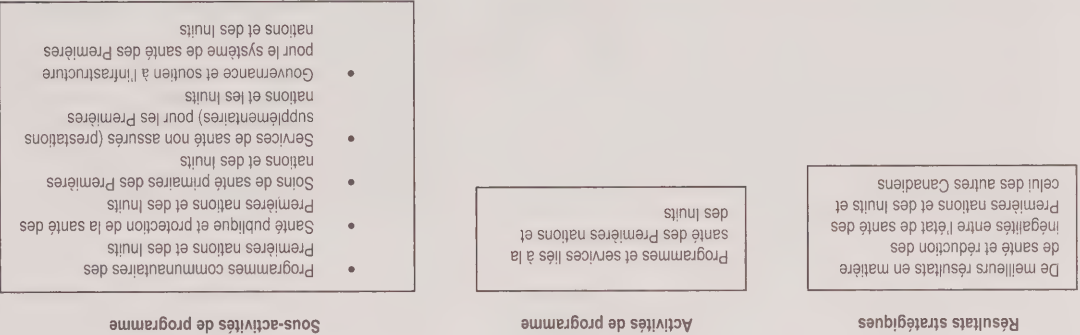
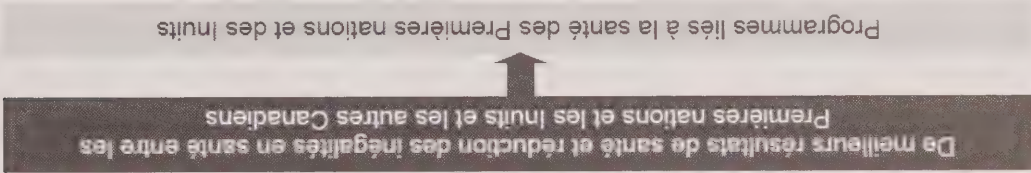
Plan d'action économique du Canada

Renforcement du Programme des services de santé non assurés et soutien accru pour les services de soins primaires pour les Premières nations et les Inuits

Le Budget de 2009 a prévu une somme de 102,4 millions de dollars pour l'exercice 2009-2010 afin de renforcer le Programme des services de santé non assurés pour les Premières nations et les Inuits (PSSNA). Le PSSNA fournit à environ 830 000 membres des Premières nations et des Inuits admissibles un éventail limité de biens et de services

Résultat stratégique n° 4

Santé Canada offre ou finance un éventail de programmes et de services de santé aux Premières nations et aux Inuits. Une série de services de soins primaires sont offerts dans environ 200 collectivités des Premières nations, principalement dans les régions rurales ou éloignées où l'accès aux services de santé provinciaux est limité. De plus, des services de soins à domicile ou en milieu communautaire sont assurés dans près de 600 collectivités des Premières nations. Santé Canada soutient une gamme de programmes de santé en milieu communautaire axés sur les enfants et les jeunes, sur la santé mentale et la toxicomanie ainsi que sur les maladies chroniques et la prévention des blessures. Le Ministère appuie également une gamme de programmes de santé publique axés sur la prévention des maladies transmissibles, dont la tuberculose, le VIH/sida et les maladies pouvant être prévenues par un vaccin, sur la santé publique liée à l'environnement, comme les inspections de santé publique et la surveillance de la qualité de l'eau potable, et sur la recherche. Le Programme des services de santé non assurés fournit à plus de 800 000 membres des Premières nations et des Inuits admissibles un éventail limité de biens et de services liés à la santé nécessaires sur le plan médical qui ne sont pas couverts par les régimes d'assurance privés, les programmes sociaux ou de santé des provinces et des territoires ou d'autres programmes financés par l'État.



Activité de programme : Programmes et services liés à la santé des Premières nations et des Inuits

Ressources financières 2009-2010 (en millions de dollars)					
Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	Prévues	Réelles	Différence
2 361,3	2 414,3	2 392,8	2 124	2 454	330

L'exécution de programmes et la prestation de services de santé à l'intention des Premières nations et des Inuits par Santé Canada tirent leur origine de la Politique fédérale sur la santé des Indiens. Le Ministère s'est donné comme politique de fournir des programmes et des services de santé aux Premières nations et aux Inuits et invoque les lois de crédits annuelles pour obtenir l'approbation du Parlement. De concert avec les Premières nations et les Inuits et

mettre en œuvre des politiques et des stratégies visant à faciliter l'homologation des produits antiparasitaires présentant un risque réduit et faible. En adaptant l'approche employée, il a été possible de cibler les examens de manière à ce que les efforts d'évaluation reflètent les niveaux de risque.

Grâce à la collaboration avec Environnement Canada, cette activité de programme a permis d'atteindre les objectifs de réévaluation fixés dans le Plan de gestion des produits chimiques quant aux produits antiparasitaires plus anciens actuellement offerts sur le marché afin de déterminer s'il était acceptable de continuer de les utiliser conformément aux normes et méthodes scientifiques modernes.

Sommaire du rendement et analyse

L'avantage de cette activité de programme est de contribuer à réduire les risques que présentent les pesticides pour la santé et l'environnement et de renseigner les Canadiens afin qu'ils puissent prendre des décisions éclairées sur l'utilisation des pesticides. En plus des responsabilités permanentes, l'un des principaux objectifs de cette activité de programme consiste à offrir aux cultivateurs canadiens un accès en temps plus opportun aux produits antiparasitaires. L'approche adoptée à cet égard consiste en la collaboration avec les partenaires internationaux par le recours accru aux examens conjoints et au partage du travail. Cette harmonisation continue des progrès en sciences et de l'élaboration de politiques a continué à donner lieu à une normalisation de l'approche mondiale à l'égard des processus d'évaluation des risques ainsi qu'à une normalisation de la gestion de la réglementation sur les pesticides dans l'intérêt des utilisateurs canadiens de ces produits. L'application d'une approche axée sur le risque des examens ciblés des pesticides améliore l'efficacité du processus de réglementation.

Durant l'année, cette activité de programme a également été influencée par le Plan d'action pour assurer la sécurité des produits alimentaires et de consommation. Santé Canada a collaboré avec les fabricants pour veiller à ce qu'ils aient des systèmes en place pour assurer l'intégrité des produits et pour gérer les situations à risque. Au nombre des activités réalisées à cette fin figurait l'élaboration de pratiques exemplaires, en consultation avec d'autres organismes de conformité et d'application de la loi en lien avec la prévention active, la surveillance ciblée et l'intervention rapide. Trois documents provisoires ont été produits pour la fabrication, la distribution ainsi que l'élimination et le recyclage. Afin de fournir aux Canadiens l'accès aux produits à risque réduit et faible et à l'information sur ces produits, Santé Canada a collaboré avec Agriculture et Agroalimentaire Canada et d'autres intervenants afin d'élaborer et de

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Sommaire du rendement
Seuls les pesticides inscrits. satisfont aux normes modernes demeurent plus anciens qui satisfont aux normes	Examen de réévaluation des produits chimiques dans le Plan de gestion antiparasitaires pris	Une proportion de 90 % des produits antiparasitaires plus anciens ont subi un examen complet au cours des 15 dernières années	Documents de décision de réévaluation proposés achevés pour 360 des 401 ingrédients actifs (90 %).
Les titulaires d'homologation, les fournisseurs et les utilisateurs se conformant à la Loi sur les produits antiparasitaires et à son règlement d'application.	Exécution du Programme national de surveillance de la conformité des pesticides, y compris la prise de mesures d'application et la réalisation d'enquêtes connexes.	Proportion de 80 % des programmes de surveillance de la conformité et des activités d'application de la loi réalisés et publiés conformément aux échantillons.	Enquêtes = 86 % (386 enquêtes réalisées). Autres = 903 mesures d'application.
Les Canadiens ont accès à des produits réduits et faibles et à des stratégies de réduction des risques.	Elaboration de nouvelles stratégies de transition à l'utilisation de pesticides antiparasitaires présentant un risque réduit ou plus faible.	Disponibilité accrue des produits antiparasitaires présentant un risque réduit.	On a procédé à deux homologations de produits antiparasitaires présentant un risque réduit. Dans le cadre de la collaboration avec Agriculture et Agroalimentaire Canada, sept produits antiparasitaires biologiques présentant un risque réduit ont été homologués. Le traitement des demandes et l'établissement de trousses de données ont entraîné trois homologations et cinq demandes d'homologation de produits présentant un faible risque.
Nombre de groupes d'utilisateurs engagés dans des stratégies de réduction des risques.	Engagement accru des groupes d'intervenants dans l'élaboration de nouvelles stratégies de transition.	Engagement accru des groupes d'intervenants dans l'élaboration de nouvelles stratégies de transition.	Collaboration avec deux nouveaux groupes d'intervenants à l'élaboration de stratégies de transition.
État du rendement : satisfait à tous	État du rendement : satisfait à tous	État du rendement : satisfait à tous	État du rendement : satisfait à tous

intervenants. Un pas fait en avant dans l'amélioration du cadre de réglementation du contrôle du tabac a été la contribution de Santé Canada à l'adoption du projet de loi C-32, *Loi restreignant la commercialisation du tabac auprès des jeunes*, qui a reçu la sanction royale en octobre 2009 et favorisera la réduction de la consommation de produits du tabac par les jeunes Canadiens. Les résultats du programme révèlent que les messages relatifs à la santé figurant sur les emballages de produits du tabac sont efficaces et que la conformité des détaillants demeure élevée.

La participation continue du Ministère à la Stratégie nationale antidrogue, annoncée et financée par le gouvernement en 2007, constituait le deuxième volet de cette activité de programme. Le Ministère a offert du soutien pour les mesures communautaires prises pour traiter le problème de la drogue ainsi qu'aux services de traitement et de prévention de la toxicomanie. Le Ministère soutient les programmes de traitement dans le cadre du Programme de financement du traitement de la toxicomanie (PFTT), dont 13 projets d'amélioration des systèmes de traitement de la toxicomanie et 8 projets visant les services de traitement qui ont été lancés au 31 mars 2010 dans le cadre du PFTT. Afin de soutenir les programmes de prévention visant les jeunes, le Ministère a continué de financer 66 projets dans le cadre du Fonds des initiatives communautaires de la Stratégie antidrogue (FICSA). Bon nombre des projets du FICSA mettent l'accent sur l'élaboration d'outils et de formations afin d'améliorer les connaissances et les compétences des jeunes leur permettant d'éviter la consommation de drogues illicites.

Dans le but de soutenir davantage les programmes de prévention visant les jeunes, le Ministère a participé à l'élaboration et au lancement de la campagne médiatique de la Stratégie nationale antidrogue. Cette campagne a 2 volets vise les jeunes âgés de 13 à 15 ans et leurs parents. Le volet destiné aux parents de la campagne a diffusé plus de 45 000 troupes à outils de la Stratégie à l'intention des parents : *Aborder le sujet des drogues avec son adolescent*. Une campagne médiatique à l'intention des jeunes lancée en décembre 2009 comprenait une publicité télévisée de 30 secondes incitant les jeunes à consulter le site Web nouvellement créé à leur intention : Odrogue.ca/no4me.ca, qui a été visité à près de 200 000 reprises au 31 mars 2010.

Activité de programme : Réglementation des pesticides

Ressources financières 2009-2010 (en millions de dollars)	Ressources humaines 2009-2010 (équivalents temps plein)
Dépenses	Dépenses
prévues	Prévues
45,1	514
Total des autorisations	Réelles
54,1	Différence
réelles	63
49,5	

Afin d'aider à prévenir les risques inacceptables pour les personnes et l'environnement et de faciliter l'accès à des outils de gestion durable de lutte antiparasitaire, Santé Canada, par l'entremise de l'Agence de réglementation de la lutte antiparasitaire, régit l'importation, la vente et l'utilisation de pesticides en vertu de la *Loi sur les produits antiparasitaires* fédérale et de son règlement d'application.

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Sommaire du rendement
Les Canadiens ont accès en temps opportun à de nouvelles opportunités de pesticides ou nouveaux produits antiparasitaires et de nouvelles utilisations de pesticides qui satisfont aux normes quant à la valeur et au risque acceptable pour la santé humaine et l'environnement.	Evaluations préalables à la mise en marché et décisions réglementaires relatives aux nouveaux produits antiparasitaires et aux nouvelles utilisations de produits antiparasitaires exécutées dans les délais de rendement fixés.	Proportion de 90 % des évaluations achevées dans les délais de rendement	Etat du rendement : satisfait dans une certaine mesure Examens mondiaux conjoints = 80 % (5 demandes traitées). Demandes de catégorie A = 66 % dans l'ensemble, tandis que 80 % des examens conjoints ont été réalisés conformément aux normes internationales établies (68 demandes traitées). Demandes de catégorie B = 45 % dans l'ensemble des 70 demandes traitées depuis le 1 ^{er} janvier 2010, l'ensemble des 90 % (434 demandes traitées). Demandes de catégorie C = 81 % (873 demandes traitées). Autres = 1 290 demandes traitées.

La plupart des stratégies et des mesures dans le cadre de cette activité de programme ont tendance à viser des résultats à long terme pour ce qui est de réduire la consommation de tabac et de drogues illicites. Les stratégies de programme reposent sur la collaboration avec d'autres ministères, les provinces, les territoires et d'autres

Sommaire du rendement et analyse

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Sommaire du rendement
Le but d'ensemble de la lutte contre le tabagisme est de réduire globalement la prévalence du tabagisme de 19 % en 2006 à 12 % d'ici 2011.	Taux de prévalence du tabagisme en pourcentage dans la population du Canada.	12 % (Enquête de surveillance de l'usage du tabac au Canada).	État du rendement : satisfait dans une certaine mesure Dernières données disponibles (2008) : 18%.
Diminution de la consommation et de l'abus de drogues.	Taux de prévalence de la consommation et de l'abus de drogues.	Les objectifs seront énoncés après l'établissement d'une base de référence en 2010.	État du rendement : satisfait à tous Dernières données disponibles (2008) : consommation de cannabis – 11,4 % (comparativement à 14,1 % en 2004); consommation d'autres drogues illicites – 12,1 % (aucune donnée comparable); consommation de médicaments pharmaceutiques psychotropes – 28,4 % (aucune donnée comparable), et 2 % affirment avoir abusé de ces drogues.
Communication continue de données probantes de grande qualité à l'intention des organismes responsables de l'application de la loi.	Nombre et nature des préjudices ou du risque en matière d'environnement découlant de la manipulation non sécuritaire de produits chimiques relevés par le personnel du Service d'analyse des drogues.	État du rendement : satisfait à tous Les détaillants de tabac se sont conformés à 84,3 % en 2009 et à 85,9 % en 2007-2008 et en 2008-2009.	État du rendement : satisfait à tous Le sondage de référence de 2009 auprès des jeunes dans le cadre de la Stratégie nationale antidrogue (âgés de 13 à 15 ans) a révélé qu'un tiers d'entre eux avait consommé des drogues; 39 % ont affirmé connaître dans une grande mesure les effets des drogues sur la santé physique; 36 % ont affirmé connaître dans une grande mesure les effets des drogues sur la santé mentale; 48 % ont déclaré qu'ils seraient très susceptibles d'empêcher un proche de consommer des drogues; 18 % ont consommé de la marijuana ou du cannabis à au moins une occasion; 87 % ont affirmé que la cocaïne était très dangereuse pour leur santé; 34 % croient que la marijuana et le cannabis sont très dangereux pour la santé.
Sensibilisation aux drogues illicites et aux effets nocifs sur la santé et la société.	Niveau de sensibilisation aux drogues illicites.	Les objectifs seront énoncés après l'établissement d'une base de référence en 2010.	État du rendement : satisfait à tous Aux premières étapes de la mise en œuvre, on a démonté une collaboration et un engagement solides, p. ex. capacité accrue d'offrir des programmes et des services aux jeunes à risque par l'intermédiaire de programmes et de services d'intervention précoce nouveaux et élargis.
Systèmes et services renforcés de traitement de la toxicomanie fondés sur des données probantes.	Programme de financement du traitement de la toxicomanie a contribué aux systèmes et aux services de traitement de la toxicomanie fondés sur des données probantes et les a renforcés.		

Sommaire du rendement et analyse

Le Programme de santé des fonctionnaires fédéraux continue de faire la transition vers un nouveau modèle de services de santé au travail qui assurera la prestation efficace de services aux ministères et aux organismes clients. Les résultats de sondages réalisés auprès du Service d'aide aux employés et des services de santé au travail ont révélé des taux de satisfaction extrêmement élevés et des rapports faisant état de répercussions positives sur les personnes ayant bénéficié de ces services et sur les questions de santé en milieu de travail. Les tendances relatives à la satisfaction des clients se sont invariablement chiffrées de 97,8 % à 98,5 % au cours des 4 dernières années.

Le Programme des personnes jouissant d'une protection internationale a dépassé l'ensemble de ses objectifs et des exigences prévues par son mandat. De nombreuses visites de premier plan ont eu lieu, dont celles de l'empereur du Japon et de Son Altesse Royale, le prince de Galles, ainsi que la réunion des ministres des Finances du G7 organisée à Iqaluit, ce qui a donné lieu à une protection complète en matière de santé, et aucun incident grave sur le plan de la santé n'est alors survenu. Une collaboration étroite avec les principaux intervenants aux échelles fédérale, provinciale et locale était essentielle au respect des engagements de Santé Canada à l'endroit des personnes jouissant d'une protection internationale pendant les Jeux olympiques et paralympiques de 2010 à Vancouver.

Activité de programme : Consommation et abus de substances

Ressources financières 2009-2010 (en millions de dollars)		Ressources humaines 2009-2010 (équivalents temps plein)	
Dépenses	Total des autorisations	Dépenses réelles	Prévues
138,7	113,7	104,6	460
prévues			Réelles
			Différence
			40

Dans le cadre de ses activités de réglementation, de programme et d'éducation, Santé Canada cherche à améliorer les résultats de santé en réduisant et en prévenant la consommation de tabac et en s'attaquant à l'abus d'alcool et de drogues. Cette activité profite aux Canadiens en abordant les effets graves et nocifs que posent l'utilisation de produits du tabac et l'abus de substances contrôlées et contribue ainsi à améliorer la santé et la sécurité des collectivités. Par l'entremise de la *Loi sur le tabac* et de son règlement d'application, ainsi que de la nouvelle *Loi restreignant la commercialisation du tabac auprès des jeunes*, Santé Canada réglemente la fabrication, la vente, l'étiquetage et la promotion des produits du tabac. De plus, Santé Canada est responsable de la Stratégie fédérale de lutte contre le tabagisme, dont les objectifs sont de réduire davantage la prévalence du tabagisme, l'exposition à la fumée secondaire et les décès et les maladies causées par le tabagisme.

Santé Canada met en application la *Loi réglementant certaines drogues et autres substances* et son règlement d'application. Par l'entremise de quatre laboratoires régionaux, Santé Canada fournit des conseils scientifiques d'experts et des services d'analyse des drogues aux organismes responsables de l'application de la loi. Le *Règlement sur l'accès à la marijuana à des fins médicales* contrôle l'autorisation de l'usage et de la culture de marijuana par des personnes aux prises avec une maladie grave ou débilitante. Santé Canada est un partenaire de la *Stratégie nationale antidrogue* du gouvernement, laquelle prévoit l'exécution de programmes de prévention à l'intention des jeunes, la facilitation de l'accès aux programmes de traitement, la réalisation d'activités de surveillance de la conformité et d'application de la loi en lien avec les substances contrôlées et les produits chimiques précurseurs ainsi que l'attribution de ressources additionnelles au Service d'analyse des drogues afin de soutenir l'augmentation des ressources allouées à l'application de la loi.

Cette activité de programme permet de fournir des services pour protéger la santé et la sécurité des fonctionnaires fédéraux, des dignitaires en visite et d'autres personnes. Les programmes précis comprennent : la prestation de services de santé au travail à l'intention des fonctionnaires fédéraux (cet avantage assure le bon fonctionnement du secteur public qui, à son tour, fournit rapidement des services aux Canadiens), l'exécution du Programme d'aide aux employés, la prestation des services de santé d'urgence aux personnes jouissant d'une protection internationale et des services de dosimétrie (mesure de l'exposition personnelle ou professionnelle aux rayonnements à l'aide de « dosimètres », ou plaques, enfermés dans des contenants spéciaux portés par l'utilisateur pendant des périodes déterminées).

Activité de programme : Santé en milieu de travail

Ressources financières 2009-2010 (en millions de dollars)					Ressources humaines 2009-2010 (équivalents temps plein)
Dépenses	prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	Prévues	Réelles
23	31,2	35,7	340	275	65

Leçons retenues

Un partenariat continu entre la United States Consumer Product Safety Commission et Santé Canada permet de veiller à ce que les pratiques de communication et les efforts concertés favorisent la détection rapide des produits potentiellement dangereux mis à la portée des Canadiens. Ces relations facilitent la coordination des systèmes et des normes internationales afin de favoriser l'adoption d'une approche mondiale à l'égard de la sécurité des produits de consommation et de réduire le fardeau pour l'industrie.

déployés pour fournir aux Canadiens des renseignements en publiant plusieurs documents *Votre santé et vous* sur le site Web de Santé Canada, tels que *Scanneurs corporels dans les aéroports*, *Utilisation sécuritaire des ampoules fluorescentes compactes* et *Bruit urbain*.

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Sommaire du rendement
Réponse en temps opportun du système aux fonctionnaires ayant des problèmes de santé psychosociaux.	Pourcentage de problèmes psychosociaux traités suivant les normes de service.	70 % (représente la norme actuelle de l'industrie).	Etat du rendement : dépassé Quatre-vingt-quinze pour cent des problèmes psychosociaux des fonctionnaires ont été réglés conformément aux normes de service; 97 % d'entre eux ont été satisfaits du résultat; 100 % sont demeurés en poste ou sont retournés au travail.
Les personnes jouissant d'une protection internationale sont protégées contre les dangers pour leur santé durant les visites régulières, les événements majeurs et ceux organisés par le premier ministre.	Pourcentage de visites et d'événements au cours desquels les personnes jouissant d'une protection internationale et les fonctionnaires canadiens n'ont pas d'incidents de santé graves.	100 %	Etat du rendement : satisfait à tous Elaboration de 36 plans liés aux visites royales ainsi que de 68 plans liés à la santé. protection internationale et aux visites royales jouissant d'une protection internationale et aux visites royales ainsi que de 68 plans liés à la santé. Satisfaction à 98 % des ministères responsables.
Soutien aux ministères rendant possible la conformité avec les lois, les règlements et les directives.			

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Sommaire du rendement
Cadre réglementaire de sécurité des produits axé sur le risque proactif et souple.	Pourcentage d'enjeux liés à sécurité des produits visés par la nouvelle Loi de consommation et son Règlement.	D'ici 2013, l'objectif est d'avoir traité tous les enjeux (100 %).	État du rendement : sans objet Ne s'applique pas en 2009-2010, car le processus d'approbation législative n'est pas terminé pour la Loi canadienne sur la sécurité des produits de consommation.
		d'indicateur de rendement de remplacement entre-temps.	des consommateurs aux risques associés aux produits de consommation.

Sommaire du rendement et analyse

Cette activité de programme continue d'appuyer et de favoriser l'atteinte des résultats en veillant à ce que les produits de consommation, les cosmétiques émettant des radiations, réglementés et non réglementés soient les plus sécuritaires possible. Santé Canada continue d'aborder les secteurs à risque élevé et les secteurs de préoccupation au moyen d'activités continues et ciblées d'inspection, de surveillance et de promotion de la conformité (aux échelles nationale et internationale) aux termes de la *Loi sur les produits dangereux* en vigueur. Le Ministère mène également des activités de sensibilisation auprès des Canadiens sur les dangers potentiels associés à certains produits de consommation. Par exemple, Santé Canada a publié un avis rappelant aux Canadiens de faire preuve de prudence lors de l'utilisation de poussettes munies de mécanismes à charnières. En outre, le Ministère publie couramment des avis de rappel de produits, par exemple, dans le cadre d'une mesure conjointe avec Stork Craft et la United States Consumer Product Safety Commission. Santé Canada a publié un avis de rappel de lits d'enfant à côté abaisssable visant près d'un million de produits vendus au Canada.

De plus, les inspections continues réalisées sur le marché de produits visant les enfants (p. ex. les bijoux pour enfants) ont révélé des niveaux plus élevés de non-conformité au cours du dernier cycle d'application. Des techniques de surveillance plus rigoureuses et une capacité d'inspection accrue ont entraîné neuf rappels de produits au cours de la deuxième moitié de l'année liés à des bijoux pour enfants. Une tendance à la hausse dans les plaintes reçues et les incidents déclarés est essentiellement attribuable à la tenue de meilleures activités d'information et de sensibilisation, favorisant ainsi l'amélioration des connaissances du public. Les nouvelles normes de service relatives aux réponses aux plaintes ont favorisé la résolution plus rapide des plaintes formulées par les consommateurs et des questions se rattachant aux produits de consommation.

En outre, les progrès réalisés par rapport aux résultats attendus sont appuyés davantage par les nouvelles initiatives de programmes liées à la mise en œuvre du Plan d'action pour assurer la sécurité des produits alimentaires et de consommation. La pierre angulaire du Plan d'action est la création d'une nouvelle *Loi canadienne sur la sécurité des produits de consommation*, qui a été déposée au Parlement. L'introduction et l'adoption de la Loi proposée, du nouveau règlement proposé et des modifications apportées au règlement en vigueur conféreront les pouvoirs nécessaires à la collecte de données sur les incidents liés à la sécurité des produits auprès de l'industrie, par l'intermédiaire des nouveaux pouvoirs obligatoires en matière de production de rapports. Il sera ainsi possible de repérer rapidement les produits pouvant s'avérer dangereux dans l'intérêt des intervenants et de la population canadienne.

Afin d'atteindre l'objectif d'atténuer et de prévenir les risques associés à l'exposition aux dispositifs émettant des radiations et d'en améliorer la gestion, nous avons publié une version révisée et à jour du *Code de sécurité 6 : limites d'exposition humaine aux champs de radiofréquences électromagnétiques*, confirmant ainsi les lignes directrices relatives à l'exposition sécuritaire à l'énergie électromagnétique des radiofréquences. Des efforts ont également été

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Sommaire du rendement
Augmentation de l'efficacité des normes par l'industrie et l'amélioration de la conformité aux exigences en matière de sécurité des produits.	Pourcentage d'inscriptions, d'entreprises et d'utilisateurs inspectés en conformité ou en non-conformité avec les exigences de sécurité des produits.	D'ici 2013, baisse du nombre de déclarations d'incidents ayant un effet néfaste sur la santé liés à la sécurité des produits (la base de référence sera établie d'ici 2010).	État du rendement : satisfait à presque tous Aux termes d'une approche axée sur le risque, Santé Canada procède à des essais dans les secteurs où la non-conformité est plus probable et qui présentent un risque. <i>Jouets – métaux lourds</i> 2009-2010 : 55 échantillons – conformes à 89 % (2008-2009 : 95 %) <i>Jouets – bruit</i> 2009-2010 : 120 échantillons – conformes à 100 % (2005-2006 : 96 %) <i>Briques tout usage</i> 2009-2010 : 15 échantillons – conformes à 7 % (première année d'essais) <i>Costumes d'Halloween</i> 2009-2010 : 22 échantillons – conformes à 95 % (2008-2009 : 84,2 %) <i>Céramique émaillée</i> 2009-2010 : 121 échantillons – conformes à 92 % (2004-2005 : 67 %) <i>Produits pour enfants, p. ex. mobilier, produits d'apprentissage</i> 2009-2010 : 31 échantillons – conformes à 90 % (2007-2008 : 79 %) <i>Bijoux pour enfants</i> 2009-2010 : 107 échantillons – conformes à 60 % (2008-2009 : 74 %)
Consommateurs mieux informés qui savent choisir et utiliser les produits de manière sécuritaire.	Nombre d'incidents déclarés d'usage dangereux de produits de consommation.	D'ici 2013, baisse du nombre d'incidents déclarés (la base de référence sera établie d'ici 2010).	État du rendement : satisfait à presque tous Plaintes et incidents liés à la sécurité des produits : 2006-2007 – 567 plaintes; 2007-2008 – 672 plaintes; 2008-2009 – 944 plaintes; 2009-2010 – 1 102 plaintes. Des 1 102 plaintes reçues en 2009-2010, Santé Canada a atteint ses objectifs en matière de service, a répondu à 100 % des plaintes et a respecté sa norme de service pour ce qui est d'assurer le suivi auprès de 100 % des entreprises. Selon la gravité de l'incident déclaré, les mesures prises englobaient l'inspection des produits, puis la réalisation d'un suivi et la prise de mesures d'application, notamment des rappels ou des avis publics, au besoin, et le suivi auprès des entreprises en question, pour veiller à ce que les mesures appropriées soient prises. Sept mille huit cent quarante-quatre inscriptions sur le site Web sur les rappels de produits de consommation comparativement à 6 600 en 2008-2009. L'augmentation du nombre de déclarations par les consommateurs est liée à l'augmentation du nombre d'inscriptions sur le site Web sur les rappels et indique une sensibilisation accrue
		<i>Le projet de la Loi canadienne sur la sécurité des produits de consommation obligatoire</i> <i>déclaration obligatoire</i> <i>proposée connexe des incidents liés aux produits de consommation n'a pas reçu la sanction royale.</i> <i>C'est pourquoi, l'objectif relatif à la base de référence établi ne peut</i>	

Santé Canada détermine, évalue et gère les risques pour la santé et la sécurité associés aux produits de consommation (les produits que les adultes et les enfants utilisent de façon courante pour leur usage personnel, les activités familiales, la maison ou le jardin ou, encore, pour les activités récréatives et sportives) et les communique aux Canadiens. L'avantage de cette activité de programme est de limiter les risques que peuvent représenter les produits de consommation pour les Canadiens. À cette fin, le Ministère prend des mesures de surveillance de la conformité et de l'application de la loi, mène des activités de sensibilisation auprès des consommateurs et de l'industrie et effectue un travail de surveillance et d'évaluation du risque. Les lois applicables sont la *Loi sur les produits dangereux* (produits de consommation) et la *Loi sur les aliments et drogues* (*Règlement sur les cosmétiques*).

Ressources financières 2009-2010 (en millions de dollars)	Ressources humaines 2009-2010 (équivalents temps plein)
Dépenses prévues	25,6
Total des autorisations	27,9
Dépenses réelles	27,3
Prévues	21,3
Réelles	180
Différence	33

Activité de programme : Produits de consommation

Plan d'action économique du Canada

Indicateurs canadiens de durabilité de l'environnement

Des recherches ont révélé que les personnes âgées, les jeunes enfants et les personnes souffrant de maladies respiratoires ou cardiaques étaient tout particulièrement vulnérables aux effets de la pollution atmosphérique. Les indicateurs canadiens de durabilité de l'environnement sont une initiative fédérale conjointe d'Environnement Canada et de Statistique Canada pour appuyer l'amélioration continue de l'indicateur de santé axé sur la qualité de l'air (ISQA), entre autres. L'ISQA peut être déterminé pour un ou plusieurs endroits, à l'échelle provinciale, régionale ou nationale, et pour un agent polluant ou plusieurs agents polluants simultanément. L'ISQA permettra d'établir des liens précis entre l'exposition aux polluants atmosphériques et les effets néfastes sur la santé, par région et par groupe démographique (p. ex. l'âge et le sexe), contribuant ainsi à cibler les groupes les plus vulnérables de la population. L'ISQA peut servir à assurer le suivi des changements dans les niveaux des polluants atmosphériques et dans les effets connexes sur la santé, à la fois sur le plan spatial et temporel, aidant ainsi à évaluer si les plus importantes composantes du mélange de polluants atmosphériques ont été ciblées de manière appropriée aux fins de réduction. En 2009-2010, grâce au financement du Plan d'action économique du Canada, le Ministère a élaboré un ISQA sur l'ozone, avec les dernières données annuelles (nationales, régionales et par ville) ainsi qu'un ISQA sur les particules fines avec les dernières données annuelles (nationales, régionales et par ville). Santé Canada a également produit un rapport sommaire sur l'ISQA ainsi qu'un rapport sur les effets sur la santé de l'exposition à l'ozone et aux particules fines, y compris la mortalité attribuable aux maladies du cœur, circulatoires et respiratoires. (PEAC – dépenses prévues en 2009-2010 : 0,3 million de dollars; dépenses réelles : 0,3 million de dollars.)

Sommaire du rendement et analyse

En 2009-2010, cette activité de programme a principalement mis l'accent sur l'acquisition des responsabilités de Santé Canada aux termes des engagements environnementaux du gouvernement du Canada à l'endroit des Canadiens. De 2006 jusqu'à ce jour, dans le cadre du *Plan de gestion des produits chimiques*, le Ministère a évalué les risques pour la santé en lien avec les produits chimiques actuels qui entrent dans notre environnement par l'entremise de la fabrication des produits de consommation, de leur utilisation ou de leur mise au rebut, et a élaboré des stratégies de gestion du risque pour ces produits chimiques au besoin. Santé Canada a également répondu aux demandes de renseignements des intervenants et a permis d'accroître la sensibilisation des Canadiens à l'égard des mesures qu'ils peuvent prendre pour atténuer les risques pour la santé en lien avec les produits chimiques.

En reconnaissant le lien entre la qualité de l'air et la santé, le Ministère a continué d'appuyer le Programme sur la qualité de l'air du gouvernement du Canada. La *Cote air santé* est un outil de premier plan dont la portée a été élargie pour atteindre un plus grand nombre de collectivités en 2009-2010, et a été rendu accessible dans environ 40 emplacements dans 9 provinces. Les négociations qui se déroulent actuellement avec les partenaires provinciaux pourraient favoriser l'élargissement de la portée de la Cote air santé pour atteindre l'ensemble des collectivités du Canada.

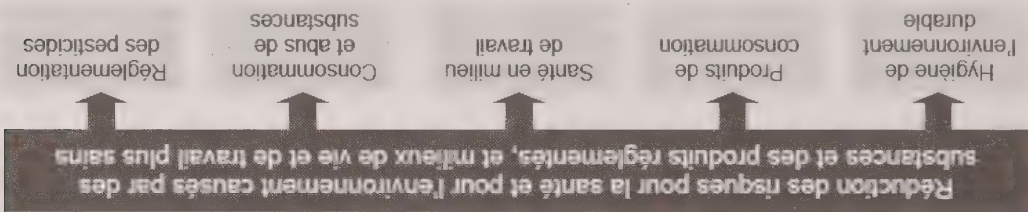
Santé Canada a également élargi la portée de ses travaux pour réduire les risques pour la santé attribuables aux rayonnements et au radon dans les milieux de vie et de travail. Le Ministère a réalisé des recherches scientifiques sur les effets sur la santé des radionucléides présents dans l'environnement et en a publié les résultats dans 29 publications, a contribué à améliorer la sécurité en milieu de travail en mettant en place 8 programmes d'assurance de la qualité pour l'exposition interne aux rayonnements des travailleurs de centrales nucléaires, des employés d'hôpitaux et des fournisseurs de soins de santé. En outre le Ministère a produit, à l'intention des travailleurs canadiens, des rapports sur plus de 500 000 résultats liés à la surveillance des rayonnements et a assuré la protection de la santé et de la sécurité humaines pendant la construction, l'exploitation et le déclassement d'installations nucléaires à l'aide de ses réseaux canadiens de surveillance des rayonnements.

Résultats prévus	Intervention en temps opportun du système de réglementation contre les risques pour la santé, nouveaux ou émergents, liés aux substances chimiques ou aux substances qui sont dangereuses pour la santé humaine ou pour l'environnement, et contre les risques pour la santé liés à l'environnement.
Indicateurs de rendement	Proportion des activités réglementaires traitées selon les normes et objectifs de service.
Objectifs	Les objectifs seront énoncés après l'établissement d'une base de référence en 2011.
Sommaire	<p>État du rendement : satisfait à tous</p> <p>Les rapports sur les évaluations préalables des substances du Dêfi et des substances non liées au Dêfi dans le cadre du Plan de gestion des produits chimiques ont été publiés dans la Partie II de la <i>Gazette du Canada</i>, conformément aux échéanciers du Ministère.</p> <p>Des instruments de gestion des risques pour les substances visées ont été élaborés dans les délais prévus.</p> <p>Des mesures de gestion des risques ont été imposées pour l'ensemble des nouvelles substances et des nouveaux produits de biotechnologie pour lesquels un risque important a été relevé.</p> <p>Toutes les évaluations des risques pour la santé humaine liées aux sites contaminés fédéraux à priorité élevée ont été réalisées dans les délais prévus.</p>
	<p>État du rendement : satisfait à tous</p> <p>Dans le cadre du Plan de gestion des produits chimiques, des instruments de gestion des risques ont été élaborés pour les substances visées dans les délais prévus.</p> <p>Quatre pour cent des 2 900 bâtiments fédéraux soumis à des essais pour vérifier la présence de radon comportaient des salles dont le niveau était supérieur à la ligne directrice canadienne sur la prise de mesures correctives. Des recommandations ont été formulées relativement aux mesures d'atténuation permettant de réduire les niveaux de radon à des limites acceptables.</p> <p>Des évaluations de la qualité de l'air intérieur (monoxyde de carbone et ozone), de l'air extérieur (smog et manganèse) et des carburants (éthanol) ont été réalisées.</p> <p>On a entrepris des travaux d'évaluation de sept autres contaminants de l'air intérieur, de l'air extérieur et des carburants.</p>
	<p>État du rendement : satisfait à tous</p> <p>Les objectifs seront énoncés après l'établissement d'une base de référence en 2011.</p> <p>Pourcentage de la population cible qui est en contact avec les risques relatifs à la santé environnementale.</p> <p>Les Canadiens connaissent bien et comprennent les enjeux de santé environnementale et y prennent une part active.</p>
	<p>État du rendement : satisfait à tous</p> <p>Plus de 70 articles et entrevues diffusés dans les médias au sujet des effets du radon sur la santé et de l'importance des essais et de l'atténuation.</p> <p>Un outil d'évaluation des risques associés aux systèmes d'avertissement et d'intervention en cas de chaleur a été élaboré et mis en place dans quatre collectivités.</p> <p>La mise en œuvre de la Cote air santé a été élargie de façon à englober Ottawa et Gatineau, la ville de Québec, Winnipeg, Saskatoon, Regina, Saint John, St. John's et l'ensemble de la Colombie-Britannique.</p>

Résultat stratégique n° 3

Santé Canada est responsable de l'évaluation de nombreux éléments de la vie quotidienne qui ont des répercussions sur la santé des Canadiens, dont la salubrité de l'eau potable, la qualité de l'air, l'exposition aux radiations, la consommation et l'abus de substances (y compris l'alcool), la sécurité des produits de consommation, le tabac et la fumée secondaire, la santé en milieu de travail et les produits chimiques dans le milieu de travail et dans l'environnement, et a la responsabilité d'intervenir à leur égard. Le Ministère participe également à la préparation aux urgences chimiques et nucléaires, à l'inspection des aliments et de l'eau potable pour les voyageurs et à la planification d'urgence en santé pour les dignitaires en visite.

Bon nombre de ces activités sont régies par la Loi canadienne sur la protection de l'environnement (1999), la Loi réglementant certaines drogues et autres substances, la Loi sur les produits dangereux, la Loi sur le tabac, la Loi sur les aliments et drogues, la Loi sur les dispositifs émettant des radiations, la Loi sur la quarantaine et la Loi sur les produits antiparasitaires, et autres.



Activité de programme : Hygiène de l'environnement durable

Ressources financières 2009-2010 (en millions de dollars)					
Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	Prévues	Réelles	Différence
153,3	135,2	130,5	810	604	206

L'environnement demeure un déterminant clé de la santé pour tous les Canadiens. Les Canadiens tirent profit de cette activité de programme qui vise à promouvoir et à protéger l'état de santé des Canadiens, en définissant, en évaluant et en gérant les risques que posent les facteurs environnementaux pour la santé dans les milieux de vie, de travail et de loisirs. La portée des activités comprend : la recherche sur la qualité de l'eau potable, la qualité de l'air, les sites contaminés, la toxicologie et les changements climatiques, les programmes et activités de réglementation en ce qui concerne l'air pur, l'évaluation des risques et la gestion des substances chimiques, du bruit ambiant, des fréquences électromagnétiques environnementales, des produits issus de la biotechnologie ou d'autres technologies nouvelles (notamment la nanotechnologie), les rayons UV solaires, la préparation aux désastres radioactifs ou chimiques et biologiques, de même que le travail en collaboration avec les transporteurs publics en vue de protéger les voyageurs.

Dans le cadre de l'activité de programme hygiène de l'environnement durable, Santé Canada exécute le Plan de gestion des produits chimiques (PGPC) du gouvernement du Canada en évaluant les risques pour la santé et en élaborant des stratégies de gestion du risque associé aux produits chimiques actuels qui entrent dans notre environnement par l'entremise de la fabrication des produits de consommation, de leur utilisation ou de leur mise au rebut. Parmi les initiatives clés qui appuient cette activité de programme dans le cadre du PGPC, mentionnons : la mise en œuvre d'un système national de suivi biologique pour suivre l'exposition aux produits chimiques potentiellement nuisibles, la collaboration avec des secteurs de l'industrie en vue d'élaborer des pratiques détaillées de gestion du risque qui protégeront les Canadiens et l'environnement et la communication de renseignements concernant les produits chimiques, les dangers qui leur sont associés et les pratiques liées à leur gestion sécuritaire.

Santé Canada a mis en place des normes et des politiques sur la salubrité des aliments pour aider à la réduction des risques liés aux maladies d'origine alimentaire. L'Agence canadienne d'inspection des aliments surveille l'industrie alimentaire pour s'assurer qu'elle prend ses responsabilités sur la salubrité des aliments. Santé Canada a revu sa politique de la présence de *Listeria monocytogenes* dans les aliments prêts-à-manger. Cette politique mise à jour devrait engendrer une amélioration de la vérification et du contrôle de la *Listeria* dans l'environnement alimentaire, permettre d'identifier le plus tôt possible toute contamination potentielle persistante du milieu de production et augmenter les possibilités d'identifier et d'atténuer les risques de contamination des produits finis. Ces actions vont donner une alerte précoce et permettre des interventions adéquates pour protéger les consommateurs.

Leçons retenues

Les responsabilités de Santé Canada liées à la salubrité des aliments ont été influencées par d'autres engagements gouvernementaux. Dans le cadre du *Plan de gestion des produits chimiques*, Santé Canada a analysé les produits chimiques prioritaires et a mis en œuvre un processus de surveillance de l'acrylamide afin d'orienter les estimations mises à jour de l'exposition alimentaire et les évaluations des risques pour la santé.

Le cas pour certains éléments en 2009-2010 dont l'état du rendement est plus faible dans le tableau ci-dessus. Immédiatement en présence de ces risques se traduit souvent par la réaffectation d'autres engagements, comme ce fut le cas pour certains éléments en 2009-2010 dont l'état du rendement est plus faible dans le tableau ci-dessus.

intervention rapide en cas de risques éventuels liés à la salubrité des aliments. La nécessité d'intervenir poudre pour nourrissons. On a également utilisé ou réaffecté les ressources d'autres activités pour assurer une d'eau embouteillée, des aliments pour bébés préemballés dans des contenants de verre et des préparations en sécuritaire des préparations en poudre pour nourrissons ainsi que la surveillance des études traitant des produits allergènes dans les repas du midi à l'école, la présence de caféine dans les aliments et la manipulation de manière le site Web du Ministère, la mise au point de nouveaux outils éducatifs portant notamment sur la surveillance des dans le cadre de cette activité de programme ont favorisé l'affichage de données sur la surveillance des gras trans renseignements sur les aliments et la nutrition aux Canadiens. Au cours de l'exercice 2009-2010, les travaux réalisés qui font chaque jour la promotion de l'amélioration de la salubrité des aliments, ainsi qu'à la communication de programme sont affectées à l'amélioration continue et à l'application des règlements, des politiques et des directives

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Sommaire du rendement
Réduction de l'exposition aux risques pour la santé d'origine alimentaire et nutritionnelle.	Nombre d'outils éducatifs élaborés (dans le cadre du volet « Prévention active » du Plan d'action pour assurer la sécurité des produits alimentaires et de consommation).	Politique de mise à jour des allergènes pour la mise en garde.	Etat du rendement : satisfait à tous Etude des pratiques courantes de l'industrie relatives au recours à l'étiquetage préventif et tenue de consultations auprès de l'industrie et du public.
		Politique sur les propriétés revendiquées pour la santé des microorganismes « probiotiques » dans les aliments. Directives Directives sur les plantes et les champignons préservés dans l'huile. Critères mis à jour pour E. sakazakii dans les préparations en poudre pour nourrissons. Directive pour préparer une présentation pour l'autorisation des allégations relatives à la santé des aliments. Directive – classement des produits à l'interface aliment et produit de santé naturel. Communication des risques au sujet de l'innocuité microbienne des produits frais. Directive sur les préparations en poudre pour nourrissons.	Etat du rendement : satisfait à tous Publication du document de politique. Etat du rendement : satisfait à tous Publication de la directive. Etat du rendement : satisfait à tous Publication de la directive. Etat du rendement : satisfait à tous Publication du document de politique.
		Proportion des évaluations des risques pour la santé, dans le cas de risques graves ⁴⁶ , transmises aux intervenants conformément à la norme de service. Proportion des évaluations des risques pour la santé, dans le cas de risques de moindre gravité, transmises aux intervenants conformément aux normes de service. 90 % dans un délai de 5 à 10 jours (risques 2 et 3). 48 heures (risque 1). 90 % dans un délai de 24 à 48 heures (risque 1).	Etat du rendement : dépassé 100 % Etat du rendement : dépassé 100 %

Sommaire du rendement et analyse

En plus des responsabilités continues relatives à la résolution des questions touchant l'innocuité des aliments et à la communication de renseignements aux Canadiens au sujet de ce qu'ils mangent et de la façon de manipuler les aliments de manière sécuritaire, cette activité de programme constitue un élément clé de l'avancement du Plan d'action pour assurer la sécurité des produits alimentaires et de consommation. Les ressources de cette activité de

Résultats prévus	Etablissement de mesures réglementaires et non réglementaires pour aborder les préoccupations immédiates.	Nombre de politiques, de directives et de modifications réglementaires élaborées (dans le cadre du volet « Prévention active » du Plan d'action pour assurer la sécurité des produits alimentaires et de consommation).	Ajout de vitamines et de nutriments minéraux aux aliments (enrichissement alimentaire); Modification des tableaux sur les additifs alimentaires.	Politiques Politiques sur la contamination du bœuf haché cru et de ses matériels précurseurs par les bactéries E. coli O157:H7 et O157:NM.	Mise à jour de la Politique sur la présence de <i>Listeria monocytogenes</i> dans les aliments prêts-à-manger.
Indicateurs de rendement					
Objectifs	Diffuser des produits en fonction des données de l'Enquête sur la santé dans les collectivités canadiennes et présenter aux fins de publication des articles sur les apports nutritionnels des enfants, des adolescents, des jeunes adultes, des personnes âgées ainsi que des femmes enceintes.		Réglementaires : Étiquetage amélioré des sources d'allergènes alimentaires et de gluten et des suiffes ajoutés.	Un changement de stratégie a entraîné l'examen de la politique de Santé Canada sur l'enrichissement alimentaire, plus particulièrement en ce qui concerne l'enrichissement facultatif. Ce travail est en cours. Neuf avis d'autorisation de mise en marché provisoire ont été publiés dans la Partie I de la <i>Gazette du Canada</i> . On prévoit des modifications des mesures réglementaires pour ces neuf avis d'autorisations par la fin de l'exercice financier 2010. État du rendement : satisfait à presque tous Achèvement des modifications en fonction des commentaires formulés sur l'ébauche. Publication définitive prévue à l'automne 2010. État du rendement : sans objet Un changement de stratégie a entraîné l'examen de la politique de Santé Canada sur l'enrichissement alimentaire, plus particulièrement en ce qui concerne l'enrichissement facultatif. Ce travail est en cours. Neuf avis d'autorisation de mise en marché provisoire ont été publiés dans la Partie I de la <i>Gazette du Canada</i> . On prévoit des modifications des mesures réglementaires pour ces neuf avis d'autorisations par la fin de l'exercice financier 2010. État du rendement : satisfait à presque tous Trois modifications réglementaires relatives aux additifs alimentaires ont été publiées dans la Partie II de la <i>Gazette du Canada</i> (au total, 13 modifications ont été présentées). Des modifications ont été rédigées pour d'autres additifs. État du rendement : satisfait dans une certaine mesure Elaboration d'une politique révisée aux fins de diffusion auprès des spécialistes du gouvernement et de l'industrie. Affichage de l'ébauche de la politique mise à jour sur la bactérie <i>Listeria</i> aux fins de commentaires.	
Sommaire du rendement	État du rendement : satisfait à tous Santé Canada continue de partager et de diffuser les résultats de l'Enquête sur la santé dans les collectivités canadiennes, cycle 2.2, Nutrition, et a produit trois volumes sur la distribution des apports nutritionnels courants des aliments sur un CD offert par l'intermédiaire du Système de commande en ligne de Santé Canada. Afin d'appuyer l'interprétation des tableaux de données, une série de fiches de renseignements sur les apports nutritionnels des enfants, des adolescents et des adultes canadiens a été préparée et diffusée sur le site Web de Santé Canada. Une fiche de renseignements sur les Autochtones vivant hors réserve a également été conçue. Santé Canada a aussi rédigé un article évaluant le respect par les femmes canadiennes des lignes directrices associées au gain pondéral pendant la grossesse de 1999 à l'aide des données de l'Enquête sur l'expérience de la maternité de 2006.				

Leçons retenues

Santé Canada a appris qu'une capacité d'évaluation des risques et d'intervention rapide doit être en place pour atteindre l'objectif de rendement afin de réduire le nombre et la gravité des incidents liés aux produits de santé, mais que ces objectifs sont fortement influencés par l'imprévisibilité de ces incidents.

Activité de programme : Aliments et nutrition

Ressources financières 2009-2010 (en millions de dollars)					
Dépenses	Total des autorisations	Dépenses réelles	Prévues	Réelles	Différence
60,9	53,5	41,5	573	301	272

L'activité de programme relative aux aliments et à la nutrition profite aux Canadiens en établissant des politiques, des règlements et des normes sur la salubrité et la qualité nutritionnelle des aliments. L'Agence canadienne d'inspection des aliments est responsable de l'application des normes relatives à la salubrité. Le cadre législatif relatif aux aliments repose sur la *Loi sur les aliments et drogues* et son règlement, la *Loi sur l'Agence canadienne d'inspection des aliments* et la *Loi sur le ministère de la Santé*. Cette activité de programme fait également la promotion de la santé nutritionnelle et du bien-être de la population canadienne grâce à la définition, à la promotion et à la mise en œuvre conjointes de politiques et de normes nutritionnelles fondées sur des données probantes. À titre de référence et de source faisant autorité dans le domaine des politiques et de la promotion de la nutrition et de la saine alimentation, cette activité de programme permet de diffuser les renseignements en temps opportun, fondés sur des données probantes et faisant autorité dont les Canadiens et les intervenants ont besoin pour prendre des décisions éclairées et faire des choix sains.

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Sommaire du rendement
Nombre accru de choix éclairés et de décisions saines concernant les aliments et la nutrition.	Niveau de sensibilisation des intervenants et du public.	Plus de 2 000 000 de demandes pour le <i>Guide alimentaire canadien</i> de 2007-2008, plus de 1 000 000 de visites sur le site Web du <i>Guide alimentaire</i> et création de fichiers PDF personnalisés à l'aide de l'outil en ligne <i>Mon guide alimentaire</i> par plus de 500 000 utilisateurs.	Utilisation du questionnaire interactif sur l'étiquetage nutritionnel par plus de 5 500 visiteurs.
			État du rendement : dépassé
			État du rendement : satisfait à presque tous

Le *Guide alimentaire canadien* a été distribué à 2,8 millions d'exemplaires, et il y a eu plus de 1,2 million de visites sur la page d'accueil du *Guide alimentaire* de juillet 2008 à juin 2009.

L'outil en ligne *Mon guide alimentaire* a été consulté 500 000 fois par année.

Huit mille cent soixante-dix-sept personnes ont rempli le questionnaire interactif sur l'étiquetage nutritionnel, soit une augmentation de 60 % par rapport à 2008-2009.

Aux termes de ses responsabilités découlant du mandat relatif à la réglementation en vertu de la *Loi sur les aliments et drogues*, le Ministère a réglementé la sécurité, l'efficacité et la qualité des produits de santé (produits pharmaceutiques et biologiques, instruments médicaux, produits de santé naturels et médicaments à usage vétérinaire) avant que leur vente ne soit autorisée sur le marché canadien.

En outre, le Ministère s'est concentré sur la mise en œuvre des aspects du *Plan d'action quinquennal pour assurer la sécurité des produits alimentaires et de consommation* qui pouvaient être réalisés conformément au cadre de réglementation existant. Parallèlement, Santé Canada a œuvre en vue de la modernisation du cadre de réglementation actuel aux termes de la *Loi sur les aliments et drogues* aux fins d'un examen ultérieur par le Parlement, qui sera également nécessaire pour appuyer certains des indicateurs de rendement et des objectifs énumérés dans le tableau ci-dessus, plus particulièrement ceux dont l'état est plus faible.

Une orientation et une surveillance réglementaires continues ont été assurées auprès de l'industrie, comme en témoigne le nombre de réunions préalables aux présentations sur la fabrication visant à accroître la conformité avec les exigences réglementaires et la sensibilisation à cet égard. La complexité et le volume accrus des présentations sur des médicaments pharmaceutiques ont entraîné des retards dans la réalisation de certains examens. Cependant, d'importants progrès ont été réalisés en vue de réduire l'arrière de présentations sur les produits de santé naturels. Les activités de surveillance après la mise en marché et la collaboration avec les intervenants ont toutes deux augmenté. Une tendance à la hausse a également été observée quant aux déclarations volontaires des effets indésirables et aux présentations de plans de pharmacovigilance.

De plus amples renseignements propres aux produits ont été mis à la disposition du public dans la base de données des médicaments et l'avis électronique MedEffect, favorisant ainsi l'amélioration de l'accès des Canadiens aux renseignements sur les avis, les rappels et les mises en garde concernant les produits de santé courants. Un nouveau Programme national d'intégrité des frontières a été mis en place pour protéger les Canadiens des problèmes de santé en lien avec les produits de santé importés et exportés.

La gestion de cette activité s'est poursuivie malgré un certain nombre de nouvelles questions de premier plan nécessitant l'attention du Ministère, plus particulièrement la pénurie d'isotopes médicaux et la grippe A (H1N1) au Canada. Les activités de Santé Canada relatives à la préparation et à l'intervention en cas de pandémie ont engendré une étroite collaboration avec l'Agence de la santé publique du Canada, d'autres organismes nationaux de réglementation et l'OMS. La collaboration avec d'autres organismes de réglementation a favorisé l'échange de renseignements en temps réel, ce qui a permis à Santé Canada d'optimiser la quantité de données disponibles pour appuyer l'autorisation en temps opportun de produits de lutte contre la pandémie, tels que le vaccin contre la grippe A (H1N1).

Sommaire du rendement et analyse

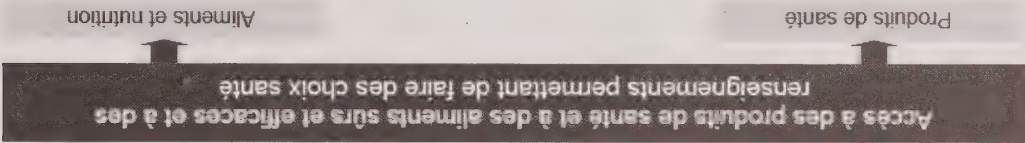
Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Sommaire du rendement
Capacité améliorée de Santé Canada et de l'industrie de déterminer la nature des risques et de réagir à ces derniers.	Pourcentage d'hôpitaux qui se conforment à la déclaration obligatoire des effets indésirables.	D'ici 2013, tendance accrue des déclarations des effets indésirables de la part des hôpitaux.	Le nombre de déclarations des effets indésirables reçus a augmenté de 20 % au cours de l'exercice 2008-2009. Remarque : Aux termes des lois en vigueur, toute déclaration des effets indésirables est volontaire.
Nombre de rapports périodiques de pharmacovigilance reçus.	D'ici 2013, tendance accrue des déclarations de rapports périodiques de pharmacovigilance.	Etat du rendement : satisfait à tous	Cent soixante-quinze rapports périodiques de pharmacovigilance ont été reçus (127 en 2008-2009). Cette tendance à la hausse illustre une sensibilisation accrue au programme.

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Sommaire du rendement
Amélioration de la capacité de surveiller et de cerner les enjeux liés à la sécurité avant qu'ils ne se présentent.	Nombre de réunions préalables aux présentations tenues chaque année.	Un nombre équivalant ou plus élevé de réunions préalables à la présentation pour les produits biologiques et radiopharmaceutiques en 2009-2010.	Cinquante-neuf réunions préalables aux présentations ont eu lieu avec l'industrie concernant les produits biologiques et pharmaceutiques (65 en 2008-2009/56 en 2007-2008). Cinquante réunions préalables aux présentations ont eu lieu avec l'industrie concernant les médicaments pharmaceutiques (96 en 2008-2009). Les pressions relatives à la charge de travail et une concentration sur les réunions essentielles ont réduit le nombre de réunions préalables aux présentations. Des réponses écrites ont remplacé la tenue de réunions dans la mesure du possible.
	de produits mises à la disposition du public.	En 2009-2010, publication d'environ 2 000 monographies de produits sur le site Web de Santé Canada.	Mille neuf cent quatre-vingt-cinq monographies de produits ont été affichées et 168 monographies de produits de santé naturels ont été publiées jusqu'à présent. La totalité des monographies de produits pour les présentations de nouveaux médicaments a été affichée.
	Nombre de fabricants inspectés qui se conforment aux exigences de bonnes pratiques de fabrication pour les ingrédients pharmaceutiques actifs.	D'ici 2013, une augmentation du nombre de fabricants inspectés qui se conforment aux exigences de bonnes pratiques de fabrication pour les ingrédients pharmaceutiques actifs.	État du rendement : sans objet Aucune inspection n'a été réalisée, car le cadre de réglementation des ingrédients pharmaceutiques actifs n'avait pas encore été mis en place. Les activités se poursuivent aux niveaux de la recherche, la planification, la formation et des programmes. On a mis l'emphasis sur la confirmation du paysage des IPA au Canada et sur l'amélioration des connaissances des inspecteurs d'IPA.
Connaissance accrue de l'industrie concernant les exigences réglementaires et sensibilisation accrue à cet égard.	Nombre de centres et de partenaires qui participent en 2009-2010, de l'infrastructure de coordination du RIEM.	L'établissement, D'ici 2011-2012, 10 centres et partenaires feront partie du RIEM.	État du rendement : satisfait à tous Nomination du directeur exécutif du Réseau, aux Instituts de recherche en santé du Canada, achèvement de l'établissement de l'infrastructure de coordination. En voie d'atteindre l'objectif.
Connaissance accrue de l'innocuité et de l'efficacité des médicaments mis en marché pour permettre la prise de décisions éclairées.	Nombre de centres et de partenaires qui participent en 2009-2010, de l'infrastructure de coordination du RIEM.	D'ici 2013, une augmentation du nombre de consommateurs qui sont au courant des risques associés aux produits de santé importés pour l'utilisation personnelle.	État du rendement : satisfait à presque tous Cet indicateur fait actuellement l'objet d'un examen, en raison des contraintes liées à la recherche sur l'opinion publique, et des modifications y seront probablement apportées au cours de l'année à venir.
Utilisation plus avisée des produits de santé par les professionnels de la santé.	Nombre de consommateurs qui sont au courant des risques associés aux produits de santé importés pour l'utilisation personnelle.	D'ici 2013, une augmentation du nombre de consommateurs qui sont au courant des risques associés à l'importation de produits de santé non conformes.	

Résultat stratégique n° 2

Dans le cadre de ce résultat stratégique, Santé Canada s'est engagé à promouvoir et à protéger la santé et la sécurité des Canadiens en travaillant à la réduction des risques pour la santé que posent les produits de santé et les aliments et en diffusant des renseignements afin que le public puisse prendre des décisions éclairées et faire des choix santé.

À titre d'organisme fédéral chargé de la réglementation des produits de santé et des aliments, Santé Canada évalue et surveille l'innocuité, la qualité et l'efficacité des produits de santé, ainsi que l'innocuité et la qualité nutritionnelle des aliments. Le Ministère fait aussi la promotion de la santé et du bien-être des Canadiens par l'entremise d'un vaste éventail d'activités liées aux produits de santé et aux aliments, y compris l'élaboration de politiques et de normes alimentaires comme le Guide alimentaire canadien et en renseignant le public par l'entremise de bulletins comme Votre santé et vous.



Activité de programme : Produits de santé

Ressources financières 2009-2010 (en millions de dollars)					
Dépenses	Total des	Dépenses	Prévues	Réelles	Différence
146,4	191,8	191,2	1 778	1 974	196

L'activité de programme relative aux produits de santé comprend une vaste gamme d'activités liées à la protection et à la promotion de la santé qui touchent la vie quotidienne des Canadiens. En vertu de la Loi sur les aliments et drogues et de son règlement d'application ainsi que de la Loi sur le ministère de la Santé, cette activité de programme profite aux Canadiens en évaluant et en surveillant l'innocuité, la qualité et l'efficacité des médicaments (à usage humain et vétérinaire), des produits biologiques, des instruments médicaux ainsi que des produits de santé naturels et permet d'effectuer des activités de suivi, de surveillance de la conformité et de mise en application de la réglementation. Cette activité de programme permet également de fournir des renseignements en temps opportun, fondés sur des données probantes et faisant autorité aux intervenants (y compris les professionnels de la santé tels les médecins, les pharmaciens et les praticiens, comme les herboristes, les naturopathes et les praticiens des médecines traditionnelles chinoises) et au public afin de leur permettre de prendre des décisions éclairées et de faire des choix santé.

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Sommaire du rendement
D'ici 2013, la mise en œuvre du Plan d'action quinquennal pour assurer la sécurité des produits alimentaires et de consommation.	Nombre de rapports reçus sur les plans de pharmacovigilance.	D'ici 2013, tendance accrue des déclarations de plans de pharmacovigilance.	Etat du rendement : satisfait à tous
Réduction de l'exposition aux risques pour la santé que posent les produits de santé.	Nombre de plans reçus sur la gestion et l'atténuation des risques.	D'ici 2013, tendance accrue des déclarations de plans de gestion et d'atténuation des risques.	Les plans de pharmacovigilance et les plans de gestion et d'atténuation des risques ont été fusionnés pour ne former qu'un seul indicateur, car les deux indicateurs portent sur les risques et les activités sont de nature presque identique à l'exception du moment où se déroule le traitement.
			Cinquante-sept plans de pharmacovigilance et plans de gestion et d'atténuation des risques (produits pharmaceutiques et biologiques ou produits

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Sommaire du rendement
		conseils d'organisations internationales clés du secteur de la santé.	coordonation de stratégies d'intervention en cas de pandémie, notamment dans le cadre de l'Initiative de sécurité sanitaire mondiale, un partenariat informel entre les pays du G7, le Mexique, la Commission européenne et l'OMS.
			Des projets de santé dans plus de 60 pays ont été parrainés par le Ministère, en tant que membre de l'Initiative de recherche en santé mondiale.
			Six visites par des délégations canadiennes et 17 visites au Canada de représentants de pays dont la Chine, le Maroc, le Brésil et le Japon ont été organisées pour se renseigner au sujet de questions telles que les soins de santé, l'innocuité des aliments, la cybersanté et la grippe A (H1N1), et échanger des renseignements à cet égard. Cinq dialogues internationaux sur les politiques ont favorisé l'échange de renseignements et de pratiques novatrices, ce qui représente une augmentation de trois dialogues depuis 2008-2009.
			État du rendement : satisfait à presque tous Négociation et adoption réussies de résolutions, dont 16 à l'OMS, 22 par l'entremise de l'OPS et 18 dans le cadre d'autres forums des Nations Unies. Contributions apportées aux documents de gouvernance et aux documents stratégiques d'organisations internationales (p. ex. la stratégie cadre de collaboration avec l'OPS).
Incidence accrue sur le programme de santé à l'échelle internationale de façon à appuyer les priorités en santé, la politique étrangère et les objectifs en matière de développement du Canada.	Nombre de négociations ou d'accords multilatéraux ou bilatéraux qui relèvent de la responsabilité de Santé Canada ou qui bénéficient de l'appui de ce dernier et qui visent à faire progresser les priorités du Canada en santé.	Augmentation du nombre de résolutions ou de positions de principe présentées par Santé Canada qui reflètent les objectifs stratégiques et les priorités du Canada et nombre de protocoles d'entente, de traités ou d'accords internationaux qui font progresser les priorités en santé du Canada.	

Sommaire du rendement et analyse

Aux termes de cette activité de programme, Santé Canada a participé activement à l'élaboration de normes, de mesures et de politiques de santé internationales qui contribuent à promouvoir les priorités et les valeurs canadiennes, et a établi un consensus dans le but de promouvoir la protection de la santé mondiale et de donner suite aux questions touchant la santé, telles que la préparation à une pandémie de grippe et la sécurité des produits de consommation au cours de l'exercice 2009-2010.

En plus des responsabilités continues issues de la collaboration avec d'autres gouvernements et les organisations internationales devant s'acquitter d'un mandat relatif à la santé qui sont indiquées dans le tableau ci-dessus, cette activité de programme a été considérablement touchée par le problème de la grippe A (H1N1). Celui-ci a constitué le point d'intérêt central dans le cadre de la collaboration et des rapports internationaux de Santé Canada avec les partenaires qui ont travaillé conjointement pour échanger des renseignements sur la grippe A (H1N1) et améliorer l'intervention à cet égard. Une collaboration de cette nature permet d'accroître la confiance et la compréhension entre les administrations publiques internationales, établissant ainsi le fondement de meilleures initiatives de coopération futures.

certaines cadres de réglementation éventuels. Des travaux importants ont été réalisés en ce qui a trait à l'élaboration de politiques visant les donneurs « tiers », notamment le dépistage et les examens.

Activité de programme : Affaires internationales de santé

Ressources financières 2009-2010 (en millions de dollars)	Dépenses réelles	Prévues	Réelles	Différence
23	21,5	19,3	30	29
1				

Santé Canada travaille à l'échelle internationale par l'entremise du leadership, de partenariats et de la collaboration afin de s'acquitter de son mandat fédéral de faire en sorte que la population du Canada soit la plus en santé au monde. Les affaires internationales servent de point central au Ministère afin de mettre de l'avant, de coordonner et de surveiller les politiques, les stratégies et les activités du Ministère qui aident à promouvoir les priorités et les valeurs des Canadiens dans le cadre du programme international en santé. La collaboration internationale aux dossiers de santé mondiaux procure un avantage important pour les Canadiens étant donné que les risques de santé publique provenant d'autres pays influent grandement sur la santé de la population canadienne. Les enjeux internationaux comme la préparation en cas de pandémie de grippe, les stratégies de lutte contre le VIH/sida et la protection de la santé mondiale sont examinés de concert avec les principaux partenaires externes en santé, comme l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) et l'Organisation panaméricaine de la santé (OPS).

Les pays et les organisations internationales veulent accéder rapidement à l'information concernant le système et les initiatives de soins de santé au Canada. Cette activité de programme s'efforce de partager les politiques et les pratiques exemplaires du Canada avec les autres pays et de faciliter l'établissement d'ententes bilatérales avec de nombreux pays sur d'importants enjeux de santé. Cette activité de programme permet d'offrir des conseils stratégiques sur les enjeux internationaux relatifs à la santé à la ministre de la Santé, à la haute direction et aux membres du portefeuille de la Santé, notamment d'assurer une représentation appropriée à des tribunes internationales concernant le portefeuille de la Santé. En outre, elle gère les subventions aux organismes sans but lucratif pour des projets en santé internationale qui correspondent aux priorités du Canada en santé mondiale.

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Sommaire du rendement
Connaissance et compréhension accrues des enjeux de santé internationaux, actuels et nouveaux.	Participation stratégique avec les intervenants et autres gouvernements (p. ex. consultations et activités de sensibilisation avec partenaires internationaux et des intervenants clés).	Connaissance accrue des nouvelles approches, des modèles et des pratiques exemplaires liés aux enjeux internationaux et des pratiques prioritaires en santé et sensibilisation accrue à cet égard.	Etat du rendement : satisfait à tous L'entretien de liens avec d'autres pays et des organisations multilatérales, telles que l'OPS, l'OMS, l'Organisation de coopération et de développement économiques et la Coopération économique Asie-Pacifique, a favorisé l'avancement des priorités du Canada se rattachant à des enjeux comme la coopération en matière de réglementation, la préparation à une pandémie de grippe, la grippe A (H1N1) et la protection de la santé mondiale.
Collaboration multilatérale, bilatérale, régionale et intersectorielle accrue sur les enjeux de santé internationaux actuels et nouveaux qui sont une priorité pour le Canada.	Nombre de nouvelles collaborations avec des intervenants clés.	Participation stratégique accrue au cours de réunions, de conférences et de forums internationaux et nombre accru de participants canadiens participant aux activités de comités ou de	Etat du rendement : satisfait à presque tous Des représentants ont participé aux activités de divers comités et conseils ainsi qu'aux réunions des organisations multilatérales susmentionnées et d'autres organisations. Santé Canada a travaillé en étroite collaboration avec les partenaires internationaux aux questions relatives à la grippe A (H1N1) pour échanger des renseignements et assurer la

Cette activité de programme met en œuvre la *Loi sur la protection assistée*, qui vise à protéger et à promouvoir la santé, la sécurité et la dignité humaines ainsi que les droits des personnes qui ont recours à des techniques de procréation assistée. Cette activité vise l'élaboration de politiques et de règlements dans le domaine de la procréation assistée. La science de la procréation assistée évolue rapidement, et c'est pourquoi l'activité de programme fait continuellement participer les intervenants afin qu'un équilibre soit établi entre les besoins des patients qui font appel à ces techniques pour fonder une famille, les enfants issus de ces techniques et les fournisseurs de ces services, tout en tenant compte des facteurs répondants en matière de santé et de sécurité. Les politiques et les règlements visent à contribuer à la mise sur pied d'un régime de réglementation réceptif qui fasse figure de modèle à l'échelle nationale et dans la communauté internationale de la procréation assistée et qui tienne compte des objectifs mis en avant par la *Loi sur la protection assistée*. L'activité de programme permet de recueillir les commentaires des intervenants, y compris ceux des provinces, afin d'assurer la mise en place d'une approche pancanadienne. Une fois que ce programme aura été mis en œuvre, ses avantages pour les Canadiens se feront sentir lorsque les besoins des patients qui utilisent ces techniques pour fonder leur famille, les besoins des enfants issus de ces techniques et les besoins des fournisseurs de ces services auront été conciliés avec les facteurs prépondérants en matière de santé et de sécurité.

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Sommaire du rendement
Augmentation des commentaires des intervenants canadiens sur des techniques de procréation assistée.	Participation et engagement des intervenants et des conseils consultatifs.	Coordination et consultation accrues des intervenants afin d'appuyer et de faire progresser l'élaboration de règlements.	Etat du rendement : satisfait dans une certaine mesure Participation ad hoc des comités consultatifs; cependant, réduction de l'ampleur des consultations à la lumière du processus de la Cour suprême du Canada.
Augmentation des connaissances de l'application des techniques de procréation assistée au Canada.	Surveillance, collecte et analyse de renseignements pertinents et actuels sur les pratiques de procréation assistée menant à l'élaboration de documents stratégiques fondés sur des données probantes.	Meilleure surveillance des pratiques de procréation assistée et meilleure sensibilisation à cet égard.	Etat du rendement : satisfait à presque tous Collecte de renseignements sur les pratiques de procréation assistée et sur les intervenants.
Augmentation du nombre de règlements sur la protection assistée afin de protéger la santé et la sécurité, la dignité et des droits des Canadiens ayant recours aux techniques de procréation assistée. Attention des risques touchant la santé et la sécurité liés aux techniques de procréation assistée.	Rapports et documents d'appui sur les questions pertinentes abordées par un certain nombre de règlements et d'autres outils élaborés afin d'appliquer la <i>Loi sur la protection assistée</i> .	Réglementation sur la protection assistée et autres instruments.	Etat du rendement : pas satisfait Suspendu, en attente du résultat du processus de la Cour suprême du Canada.

Sommaire du rendement et analyse

La capacité du Ministère d'élaborer des politiques et des règlements continue d'être entravée en raison d'une contestation constitutionnelle de certaines parties de la *Loi* devant la Cour suprême du Canada. Par exemple, le Ministère a retardé la publication préalable de projets de règlement et d'activités de soutien qui pourraient être touchés par la contestation jusqu'à ce qu'elle soit réglée. Cependant, Santé Canada a réalisé des progrès dans la mesure du possible, par exemple, pour ce qui est de l'élaboration de certains cadres de réglementation stratégiques et de

étude réalisée par l'Institut canadien d'information sur la santé en mars 2010 révèle que la plupart des patients reçoivent maintenant des soins dans les délais d'attente recommandés pour les chirurgies prioritaires : réparations de fractures à la hanche ou remplacement de la hanche, chirurgie de la cataracte et radiothérapie pour le cancer.

Le deuxième secteur de préoccupation était l'effort nécessaire pour répondre aux besoins du Canada en matière de ressources humaines en santé. Santé Canada a poursuivi ses travaux de soutien de l'intégration des professionnels de la santé formés à l'étranger au système de santé canadien. Plus particulièrement, un soutien a été offert pour les besoins de 11 ententes provinciales et territoriales pluriannuelles englobant plus de 60 projets et 6 ententes pancanadiennes, y compris l'élaboration d'un outil d'évaluation à l'intention des diplômés en médecine de l'étranger. Santé Canada a également poursuivi ses efforts de collaboration avec les provinces, les territoires et les partenaires du système de santé en vue d'améliorer la planification et la gestion des ressources humaines en santé au moyen du financement de 39 projets dans les domaines suivants : fournisseurs de soins de santé, utilisation efficace des compétences des ressources humaines, milieux de travail sains axés sur le soutien et l'apprentissage, et planification et prévision efficace des ressources humaines en santé. Par exemple, l'un des projets visait la réalisation d'un examen approfondi de l'enseignement dispensé aux médecins au Canada, ainsi que l'évaluation des besoins sociétaux actuels et futurs, afin de mieux harmoniser le programme de formation médicale avec les besoins de la population en matière de santé. Tous les gouvernements acquièrent des connaissances et échangent des pratiques exemplaires grâce aux efforts de collaboration et à l'échange de connaissances.

Le troisième secteur de préoccupation était notre engagement à l'égard de la collaboration avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire à la réalisation de leurs priorités se rattachant au système de santé. Dans le cadre du Programme de contribution pour les langues officielles en santé, nous avons augmenté le nombre de professionnels de la santé en mesure d'offrir des services dans les communautés de langue officielle en situation minoritaire. En 2008-2009, les établissements postsecondaires membres du Consortium national de formation en santé comptaient 404 nouveaux diplômés francophones dans les professions de la santé, tels que des médecins, des infirmiers, des aides-infirmiers, des physiothérapeutes et des techniciens en radiologie. En 2009-2010, Santé Canada a financé 965 nouveaux étudiants dans 87 disciplines de la santé. De 2003 à 2009, le financement de Santé Canada a appuyé l'obtention d'un diplôme par 1 721 professionnels de la santé francophones.

Le dernier secteur de préoccupation était notre soutien à l'égard du développement continu de technologies électroniques de la santé dirigé par InfoRoute Santé du Canada, en collaboration avec les provinces et les territoires. Comme il est indiqué dans le Plan d'action économique du Canada, en 2009-2010, InfoRoute a mis sur pied le programme d'investissement « Accès des patients à des soins de qualité » pour appuyer les projets de démonstration novateurs des administrations publiques qui favoriseront l'amélioration de l'accès à des soins de qualité et la réduction des délais d'attente.

Activité de programme : Procréation assistée au Canada

Ressources financières 2009-2010 (en millions de dollars)	Total des autorisations	Dépenses réelles	Prévues	Réelles	Différence
1,5	2,6	2,6	8	16	8

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Sommaire du rendement
Compréhension entre les décideurs du secteur de la santé et le public des facteurs touchant l'accèsibilité, la qualité et la durabilité du système de soins de santé du Canada et la santé des Canadiens et égard.	Publication de renseignements permettant d'accroître la compréhension des facteurs touchant l'accèsibilité, la qualité et la durabilité du système de soins de santé du Canada et la santé des Canadiens et égard.	Recherches et renseignements accessibles en temps opportun sur les enjeux prioritaires en santé à l'intention des Canadiens.	Un nouveau rapport intitulé <i>Les Canadiens et les Canadiennes en santé</i> sur le rendement du système de santé et l'état de santé de la population a offert d'autres indicateurs et de meilleurs renseignements explicatifs, en réponse aux recommandations formulées par le Comité permanent de la Chambre des communes sur la santé et la vérificatrice générale. Le Bulletin de recherche sur les politiques de santé souligne les recherches stratégiques réalisées en fonction de thèmes propres au portefeuille fédéral de la Santé, avec l'objectif de renforcer la base de données nécessaire à la prise de décisions. Le numéro 16 du <i>Bulletin Modernisation de la réglementation : repenser les systèmes canadiens de santé et de sécurité régissant les produits de santé et de consommation</i> a été publié en mars 2010. Un colloque scientifique sur la santé des communautés de langue officielle en situation minoritaire a mis l'accent sur la recherche en santé visant ces communautés.

Plan d'action économique du Canada

InfoRoute Santé du Canada

Le Plan d'action économique du Canada a affecté 500 millions de dollars à InfoRoute Santé du Canada pour appuyer les objectifs d'établir un dossier de santé électronique pour les Canadiens, d'accélérer la mise en œuvre des systèmes de dossiers médicaux électroniques dans les bureaux de médecins et d'intégrer les points de service, tels que les hôpitaux, les pharmacies, les établissements de soins communautaires.

Le rapport de la vérificatrice générale de l'automne 2009 comportait un chapitre sur les dossiers de santé électroniques et des recommandations visant la promotion de la responsabilité accrue en lien avec les investissements d'InfoRoute dans les dossiers de santé électroniques. La surveillance de la réponse d'InfoRoute à ce rapport a fourni au gouvernement fédéral une source d'information pour assurer la diligence raisonnable nécessaire au déblocage de ces fonds, tel qu'il a été confirmé dans le cadre du Budget de 2010. Un nouvel accord de financement conclu entre InfoRoute et Santé Canada a été mis en place pour régir l'utilisation de la nouvelle affectation, qui permet à InfoRoute d'avoir recours à ces fonds tous les ans.

Sommaire du rendement et analyse

Au-delà du leadership stratégique et du soutien de la recherche assurés par Santé Canada pour les améliorations à apporter au système de soins de santé aux termes de cette activité de programme, il y avait quatre grands secteurs de préoccupation. L'un d'eux était le soutien continu offert pour les besoins de l'engagement du gouvernement à l'égard des GTAP. Le Ministère a offert son appui à l'ensemble des gouvernements provinciaux et territoriaux en voie d'établir des GTAP pour mars 2010 dans au moins l'un des domaines cliniques prioritaires (traitement du cancer, chirurgie cardiaque, imagerie diagnostique, remplacement d'articulations et restauration de la vue) grâce au financement versé dans le cadre du Fonds de fiducie pour les garanties de délais d'attente et du fonds des pilotes de GTAP, qui ont tous deux pris fin le 31 mars 2010. Au mois d'avril 2010, 9 des 10 provinces avaient établi des garanties, et l'autre province et les 3 territoires avaient indiqué qu'ils feraient de même plus tard dans l'année. Une

groupes particuliers, comme les communautés de langue officielle en situation minoritaire, et en assurant la mise en œuvre d'accords entre les ministres de la Santé fédéral-provinciaux-territoriaux.

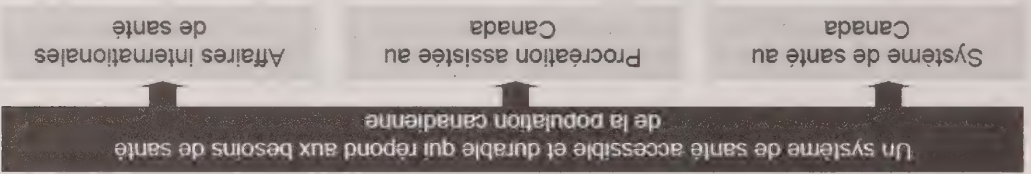
Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Sommaire du rendement
Amélioration de la planification et du rendement du système de soins de santé, y compris d'attente, la réduction des délais	Rapports et analyses liés aux enjeux tels que la réduction des délais d'attente, la planification des ressources humaines en santé et la prestation de soins chroniques, palliatifs et pratiques exemplaires liés au système de soins de santé.	Sensibilisation accrue aux nouvelles approches, aux nouveaux modèles et aux nouvelles pratiques exemplaires liés au renouvellement des soins de santé et contribué à la gestion des fournisseurs de soins de santé, à meilleure connaissance de ceux-ci.	<p>État du rendement : satisfait à presque tous</p> <p>Les investissements effectués dans le cadre de la Stratégie pancanadienne en matière de ressources humaines en santé ont contribué à la gestion des fournisseurs de soins de santé, à l'utilisation efficace des compétences en matière de ressources humaines, à la mise en place de milieux de travail sains axés sur le soutien et l'apprentissage, ainsi qu'à la planification et la prévision efficace des ressources humaines en santé.</p> <p>Mise au point d'outils, grâce à une aide financière, dans le but de favoriser l'intégration des professionnels de la santé formés à l'étranger au système de santé canadien.</p> <p>Animation, grâce à un financement, d'une table ronde sur le rapport coût-efficacité des programmes de gestion des maladies chroniques afin d'accroître la compréhension et les connaissances des participants relativement aux coûts et aux avantages que présentent ces programmes à l'échelle du Canada.</p> <p>Versement d'un financement pour traduire les ressources documentaires relatives aux soins palliatifs et aux soins de fin de vie pour les Sino-Canadiens et les membres des Premières nations, appliquer les normes nationales en matière de qualité aux soins palliatifs et aux soins de fin de vie prodigués par des bénévoles, promouvoir le transfert de connaissances au sujet des soins palliatifs et des soins de fin de vie auprès du public, ainsi que pour accroître la capacité de ressources humaines nécessaires pour prodiguer des soins palliatifs et des soins de fin de vie.</p>
Capacité améliorée des intervenants d'appuyer la planification du système de santé.	Activités de participation du gouvernement et des intervenants (c.-à-d. réunions, ateliers, conférences, propositions de programmes et de politiques).	Collaboration et consultation accrues entre les gouvernements et les intervenants pour faire progresser les enjeux clés en soins de santé.	<p>État du rendement : satisfait à presque tous</p> <p>Maintien de la coprésidence du Comité consultatif FPT sur la prestation des soins de santé et les ressources humaines pour appuyer la collaboration pancanadienne aux défis liés aux ressources humaines futurs dans l'initiative relative aux professionnels de la santé formés à l'étranger.</p> <p>Soutien en vue de la collaboration FPT à la cybersanté au moyen du financement d'InfoRoute Santé du Canada.</p> <p>Collaboration avec les Instituts de recherche en santé du Canada en vue de l'établissement du Réseau sur l'innocuité et de l'efficacité des médicaments (RIEM), de la dotation d'un poste de directeur exécutif du RIEM, ainsi que de l'établissement d'un cadre d'évaluation et de mesure du rendement du RIEM. Les partenaires du RIEM ont sollicité la participation des partenaires nationaux à la mise en œuvre d'initiatives connexes (p. ex. l'European of Centres</p>

Section 2 – Analyse des activités de programme par résultat stratégique

Résultat stratégique n° 1

Le maintien de l'accessibilité et de la durabilité du système de santé du Canada est une responsabilité partagée, nécessitant la collaboration étroite de Santé Canada avec les gouvernements des provinces et des territoires, ainsi qu'avec les organisations de santé et d'autres groupes d'intervenants. Avec le rôle important que joue Santé Canada, le Ministère examine continuellement les approches et les mesures nouvelles et novatrices des priorités et des besoins en santé des Canadiens.

À titre de partenaire, de facilitateur, d'innovateur, de courtier du savoir et de promoteur de la transparence et de la responsabilisation, Santé Canada joue un rôle afin d'appuyer l'avancement des principaux attributs du système de santé financé par l'État, comme l'accessibilité, l'efficience et l'efficacité. Face au changement perpétuel et aux demandes croissantes du système de santé, le Ministère élabore des politiques afin d'appuyer la réalisation d'un système de santé durable pour les Canadiens.



Activité de programme : Système de santé au Canada

Ressources financières 2009-2010 (en millions de dollars)					
Dépenses	Total des autorisations	Dépenses réelles	Prévues	Réelles	Différence
305,1	377,7	369,4	327	398	29

Cette activité de programme permet la formulation de conseils stratégiques sur les enjeux touchant les soins de santé, comme une amélioration de la qualité et de l'intégration des services de soins de santé, ainsi que de l'accès à ceux-ci afin de mieux satisfaire aux besoins de santé des Canadiens où qu'ils vivent ou quelle que soit leur situation financière. L'objectif est la poursuite sensée des considérations à long terme sur l'équité, la durabilité et la capacité financière, et ce, en étroite collaboration avec les provinces et les territoires, les professionnels de la santé, les administrateurs, les autres intervenants clés et les citoyens.

Cette activité de programme profite aux Canadiens en favorisant l'amélioration de la qualité et de l'intégration des services de soins de santé, ainsi que de l'accès à ceux-ci. Cette amélioration est réalisée par des investissements dans le système de santé et dans le cadre du renouvellement du système de santé, par exemple en réduisant les délais d'attente pour les services de soins de santé, en collaborant avec les provinces et les territoires afin d'assurer le respect des principes de la *Loi canadienne sur la santé*, en élaborant des renseignements et des mesures d'hygiène pour les Canadiens, en répondant aux besoins en matière de santé et d'accès aux services de santé pour des

ANALYSE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMME
PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE

Section 2

Postes votés et postes législatifs

Le tableau suivant offre des renseignements sur les ressources de Santé Canada approuvées par le Parlement en 2008-2009 et 2009-2010 et illustre pour 2009-2010 les changements apportés aux niveaux de ressources entre la planification, le Budget principal des dépenses et les autorisations finales, de même que les dépenses réelles comptabilisées en fin d'exercice.

(en millions de dollars)

Poste voté	2008-2009 Dépenses réelles	Budget principal	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
Santé Canada	1 884,7	1 788,4	1 896,2	2 016,1	1 967,7
(1) Dépenses de fonctionnement	40,9	40,8	41,6	53,5	47
(5) Dépenses en capital	1 389,6	1 422,7	1 529,2	1 528,2	1 519,2
(10) Subventions et contributions	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1
(L) Traitement et allocation pour automobile de la ministre	0,1	0,0	0,0	0,9	0,4
(L) Dépense des revenus tirés de la disposition des biens excédentaires de l'État	0,2	0,0	0,0	0,9	0,9
(L) Remboursement des revenus de l'exercice précédent	123	0,0	0,0	64,5	64,5
(L) Infirmerie Santé du Canada Inc.	110	0,0	0,0	0,0	0,0
(L) Paiements de transfert à la Commission de la santé mentale du Canada	119,5	116,7	119,9	139,8	139,8
(L) Contributions aux avantages sociaux des employés	0,0	0,0	0,0	9,3	9,3
(L) Paiements en lien avec la Loi sur les brevets (médicaments brevetés)					
Total pour le Ministère	3 668,1	3 368,7	3 587	3 813,3	3 748,9

(L) Indique les dépenses que le Ministère est tenu de faire et qui n'exigent pas de loi sur les crédits.

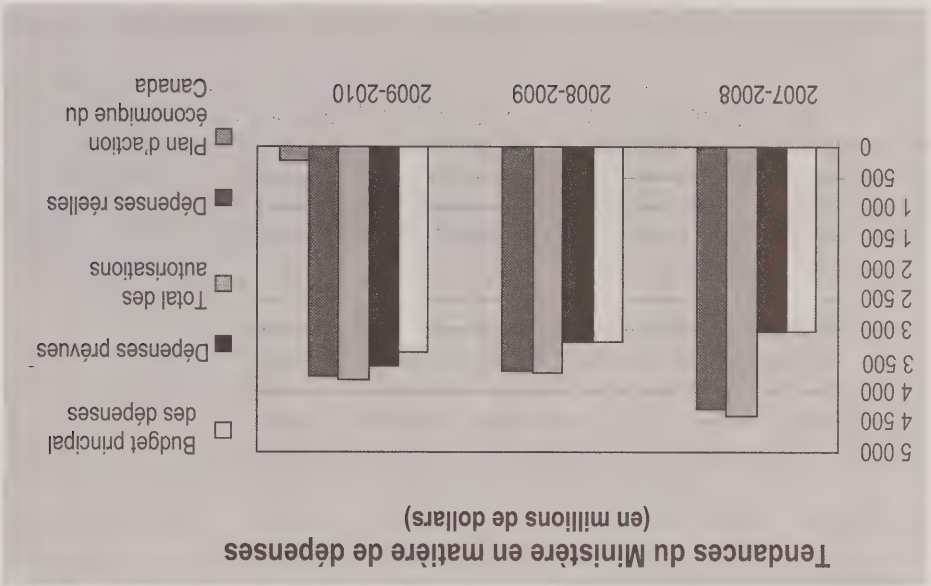
L'écart de 64,4 millions de dollars observé entre le total des autorisations et les dépenses réelles est en grande partie attribuable aux écarts constatés dans les affectations à but spécial faites par le Conseil du Trésor pour gérer la grippe H1N1, la Convention de règlement relative aux pensionnats indiens et les activités du Conseil canadien de la santé, de même qu'aux affectations bloquées par le Conseil du Trésor pour la Stratégie nationale antidrogue (peines minimales obligatoires).

Plan d'action économique du Canada

Santé Canada a reçu un montant de 21,9 millions de dollars en 2009-2010 pour gérer les initiatives prévues dans le Plan d'action économique du Canada. Ces initiatives sont les suivantes :

0,3 million de dollars pour prolonger d'un an le système des indicateurs canadiens de durabilité de l'environnement
134,5 millions de dollars pour renforcer le PSSNA et mieux soutenir les services de soins primaires destinés aux Premières nations et aux Inuits
67,4 millions de dollars pour des investissements dans l'infrastructure par l'entremise du Programme des établissements de santé et des immobilisations des Premières nations et des Inuits
9 millions de dollars sous forme d'investissements dans l'entretien et la modernisation des laboratoires de Santé Canada
0,7 million de dollars pour l'entretien ou la mise à niveau des installations de recherche dans l'Arctique (installations transférées à Santé Canada par AINC en 2009-2010)

De plus, un montant de 500 millions de dollars annoncé dans le Budget de 2009 et confirmé dans celui de 2010 sera fourni à InfoRoute Santé du Canada en vertu des modalités d'un nouvel accord.



Pour la période de 2007-2008 à 2009-2010, le total des dépenses comprend l'ensemble des crédits parlementaires : le budget principal, le budget supplémentaire des dépenses, les négociations collectives du Conseil du Trésor, le report du budget de fonctionnement et d'autres rajustements de report.

En 2007-2008, les dépenses réelles étaient particulièrement élevées en raison de l'indemnisation d'un milliard de dollars accordée aux victimes de l'hépatite C, infectées par l'entremise du système d'approvisionnement en sang avant 1986 et après 1990.

Le tableau suivant offre une comparaison des budgets principaux, des dépenses prévues, du total des autorisations et des dépenses réelles pour le dernier exercice financier ainsi que l'historique des dépenses réelles pour l'exercice précédent.

(en millions de dollars)

Activités de programme	2008-2009		2009-2010	
	Dépenses réelles	Budget principal	Dépenses prévues	Total des autorisations
Système de santé au Canada	53,9	293,3	305,1	377,7
La reproduction assistée au Canada	3,9	1,5	1,5	2,6
Affaires internationales de santé	25,6	23,0	23,0	21,5
Produits de santé	255,9	146,1	146,4	191,8
Aliments et nutrition	61,7	60,9	60,9	53,5
Hygiène de l'environnement durable	165,5	152,9	153,3	135,2
Produits de consommation	29,4	25,6	25,6	27,9
Santé en milieu de travail	51,5	23,0	23,0	31,2
Consommation et abus de substances	118,4	138,6	138,7	113,7
Réglementation des pesticides	64,5	45,1	45,1	54,1
Programmes liés à la santé des Premières nations et des Inuits	2 357,8	2 156,1	2 361,3	2 414,3
Services internes	0,0	302,6	303,1	389,8
Total pour le Ministère	3 668,1	3 368,7	3 587,0	3 813,3
				3 748,9

Nota : A compter du cycle de préparation du Budget principal des dépenses 2009-2010, les ressources pour l'activité de programme des services internes seront présentées à part des autres activités de programme; elles ne sont plus distribuées avec celles des activités de programme restantes, comme dans le Budget principal des dépenses précédent. Ce changement a une incidence sur la comparabilité entre les deux exercices quant aux dépenses et aux renseignements sur les ETP par activité de programme.

L'augmentation de 218,3 millions de dollars observée entre le Budget principal des dépenses et les dépenses prévues est attribuable au financement établi dans le Plan d'action économique du gouvernement afin de stabiliser le Programme des services de santé non assurés (PSSNA) et les services de soins primaires, à un investissement direct en vue de la construction et de la rénovation d'infrastructures des services de santé pour les Premières nations et les Inuits, de même qu'à un financement supplémentaire prévu dans le cadre du Programme de contribution pour les langues officielles en santé.

L'augmentation de 226,3 millions de dollars observée entre les dépenses prévues et le total des autorisations est attribuable aux nouvelles initiatives de programme prévues dans le Budget supplémentaire des dépenses, y compris aux fonds octroyés pour gérer les deux premières vagues d'écllosion du virus de la grippe H1N1, offrir des services de soutien affectif et de soutien en santé mentale, assurer l'administration et la recherche nécessaires pour soutenir les obligations du gouvernement fédéral en vertu de la Convention de règlement relative aux pensionnats indiens et éliminer les arriérés dans l'examen des présentations dans le cadre du Programme des produits de santé naturels.

priorités, a effectué chaque mois des examens financiers en vue de gérer efficacement ses ressources, a pris des mesures afin d'assurer l'augmentation des revenus provenant du recouvrement des coûts au moyen de nouvelles propositions de participation aux frais et a obtenu du financement supplémentaire pour assurer les prestations de maladie et les programmes de santé offerts aux Premières nations et aux Inuits.

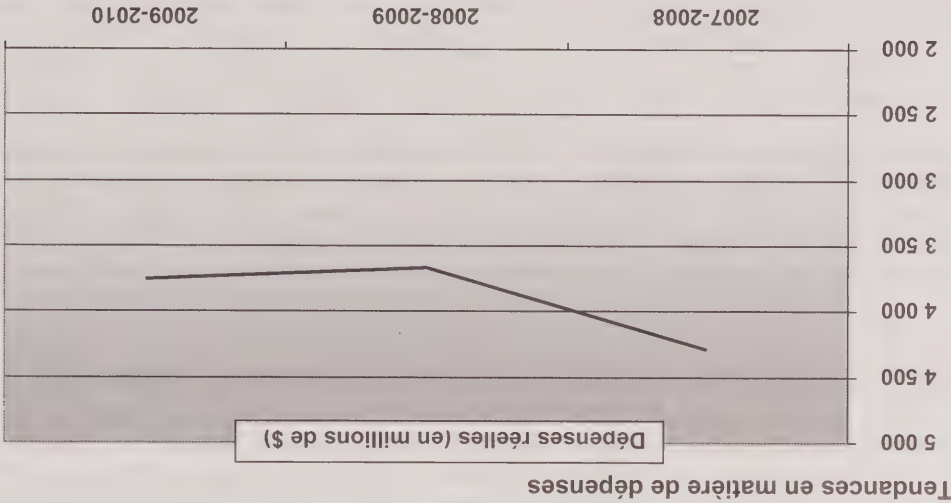
Santé Canada a pallié les risques associés à la gestion d'initiatives horizontales, telles que le Plan de gestion des produits chimiques, le Programme de l'air pur et le Plan d'action pour assurer la sécurité des produits alimentaires et de consommation. En vue d'accroître l'engagement des partenaires externes, Santé Canada a clarifié et mis à profit les rôles, les responsabilités et les obligations actuels afin d'améliorer la collaboration et d'obtenir des résultats. Les leçons qui seront tirées de l'optimisation des relations extérieures horizontales s'avèreront importantes au fur et à mesure que le Ministère ira de l'avant dans ses efforts continus en vue de favoriser la collaboration entre les partenaires fédéraux, provinciaux et autochtones. Ces efforts de collaboration soutiennent l'amélioration des services de santé destinés aux Premières nations grâce à une meilleure intégration et adaptation des systèmes de santé fédéraux et provinciaux de même que grâce à la capacité accrue des Inuits et des Premières nations de concevoir, d'offrir et de gérer leurs propres programmes de santé.

Le Ministère a également pallié les risques associés à sa gestion interne. Décidé à élaborer des politiques fondées sur la science de pointe, le Ministère a géré les risques associés à des initiatives telles que la création d'une unité chargée de l'intégration des sciences et des politiques, d'une nouvelle Table ronde sur les politiques scientifiques et du Forum scientifique de Santé Canada. Le Ministère a également mis en œuvre des initiatives pour attirer et conserver des talents clés malgré la concurrence au sein du marché du travail et les problèmes associés aux ressources humaines, à savoir le vieillissement de la population active, le haut taux d'emplois admissibles à la retraite et la nécessité de doter des postes dans des endroits éloignés et de respecter les engagements pris en matière de langues officielles. Le Ministère a également continué sa réorganisation qui a permis de régler les problèmes liés à la responsabilisation et à la prise de décisions dans les régions.

Profil des dépenses

Pour l'exercice 2009-2010, Santé Canada a dépensé 3 748,9 millions de dollars afin de répondre aux résultats prévus de ses activités de programme et de contribuer aux résultats stratégiques.

Le tableau ci-dessous illustre les tendances de dépenses de Santé Canada en matière de dépenses de 2007-2008 à 2009-2010.



Analyse des risques

Au cours du dernier exercice, le Ministère a été exposé à un certain nombre de risques qu'il a dû gérer afin de respecter son mandat et d'atteindre ses objectifs stratégiques. En outre, trois incidents externes majeurs ont influencé les activités de Santé Canada au cours de l'année. Le premier se rapporte au rythme de progression du Plan d'action pour assurer la sécurité des produits alimentaires et de consommation. De façon plus précise, le processus législatif associé au projet de loi C-6, à savoir la *Loi canadienne sur la sécurité des produits de consommation*, n'a pas reçu la sanction royale. Sans la sanction royale nécessaire pour permettre l'apport de changements clés, le Ministère n'a pas pu obtenir tous les résultats attendus au cours de l'exercice.

Le deuxième incident a trait à l'écllosion de grippe H1N1 en avril 2009. La direction de Santé Canada a dû consacrer une grande partie de ses efforts et d'importantes ressources aux travaux nécessaires pour comprendre et gérer la pandémie de grippe H1N1 au Canada et travailler avec ses partenaires en vue de déterminer les aspects internationaux de l'intervention requise à cet égard. Santé Canada a réaffecté les ressources réservées à des engagements moins prioritaires pour qu'un nouveau vaccin soit offert à tous les Canadiens et pour améliorer les interventions d'urgence. Des mesures conjointes ont été prises en partenariat avec l'Agence de la santé publique du Canada en vue de protéger le bien-être des Canadiens et d'assurer une intervention coordonnée en réponse aux risques pour la santé présents à l'échelle nationale.

En vue de mitiger les risques du troisième incident, le Ministère a adopté des mesures semblables en vue d'aider le gouvernement à gérer les répercussions de la fermeture du réacteur nucléaire de Chalk River sur l'accès aux isotopes médicaux. D'autres sources d'isotopes dans le monde ont été trouvées et utilisées par les établissements de santé provinciaux et territoriaux pour assurer leur approvisionnement et le Ministère a également déterminé l'importance de planifier des situations médicales semblables en tenant compte de l'influence réciproque complexe des intérêts médicaux, sociaux et commerciaux.

En dehors de cela, d'autres éléments de l'analyse des risques établis dans le RPP ont été gérés au cours de l'année. Santé Canada a appliqué les leçons tirées de l'écllosion de listériose en 2008, ce qui l'a amené à prendre diverses mesures, notamment à revoir le rôle des différentes organisations et à évaluer les options possibles en vue d'accroître les ressources de laboratoire et d'améliorer l'accès à ces dernières. En collaboration avec l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) et l'Agence de la santé publique du Canada (ASPC), les responsables de la santé publique et les ministères de la santé provinciaux et territoriaux, Santé Canada a revu la Politique sur la présence de *Listeria monocytogenes* dans les aliments prêts-à-manger qui risquent d'avoir une incidence sur les activités de l'Agence canadienne d'inspection des aliments, des gouvernements provinciaux et territoriaux et de l'industrie alimentaire puisqu'elles déterminent les mesures à prendre pour réduire les risques de contamination par *Listeria* de ces aliments. Santé Canada a informé la communauté médicale, les responsables de la santé publique, l'industrie alimentaire et le public sur les questions de listérioses et a participé aux campagnes de sensibilisation du public sur la salubrité des aliments.

Santé Canada a reconnu les risques associés aux attentes et aux besoins croissants du public en matière d'information dans un contexte où l'information est accessible partout dans le monde en tout temps et où la science et la technologie évoluent rapidement. Par exemple, le Ministère appuie la création et la diffusion de renseignements et de connaissances sur la santé en offrant du financement à l'Institut canadien d'information sur la santé, en adoptant une approche uniforme en ce qui a trait à la communication des risques et des avantages que présentent les produits réglementés et en consacrant des ressources qui serviront à mieux expliquer les risques pour la santé des Canadiens.

Compte tenu de la diminution de la marge de manœuvre financière du gouvernement du Canada, le Ministère reconnaît que l'intégrité financière de programmes clés pourrait être compromise si l'on tient compte, par exemple, des problèmes associés à l'augmentation des coûts des activités de réglementation, des régimes desuets de participation aux frais et de la nécessité continue de soutenir les services de santé destinés aux Premières nations et aux Inuits. Pour assurer la durabilité de ses programmes clés, Santé Canada a réaffecté des fonds en fonction de ses

Priorités de gestion		État	
b) Améliorer la mesure et les indicateurs de rendement.	c) Cadre de contrôle de la gestion financière amélioré	État du rendement : satisfait à tous	
		b) L'Architecture des activités de programme (AAP) de Santé Canada a été examinée et des travaux ont été entrepris afin de mettre à jour cette structure et d'établir un cadre de mesure du rendement qui sera mis en œuvre à l'intérieur du cycle de planification 2011-2012. L'AAP révisée comprendra des indicateurs de rendement mis à jour qui permettront d'améliorer les éléments objectifs à la base de l'évaluation du rendement des programmes.	
VI. Augmenter la transparence et l'engagement novateur avec les Canadiens.	c) Le Ministère a intégré une série de mesures qui aideront son personnel à gérer les risques financiers en favorisant la sensibilisation, en fournissant les connaissances et les outils appropriés, en offrant la formation et le perfectionnement requis en matière de gestion financière et en documentant les principaux processus opérationnels, risques et points de contrôle en vue de soutenir la gestion et la surveillance de ses systèmes de contrôle. Lors de la production de ses états financiers vérifiables, le Ministère a documenté ses principaux processus opérationnels et les mécanismes de contrôle interne connexes en ce qui a trait à la communication des données financières.	Type : en cours	
		Liens avec les résultats stratégiques : 1, 2 et 3	
a) Renforcer les cadres et les politiques du Ministère favorisant l'engagement des Canadiens.	b) Améliorer la communication avec les Canadiens et nos intervenants de même que l'accès du public à des renseignements sur la santé et la sécurité.	État du rendement : satisfait à tous	
		a) Les travaux se poursuivent en vue d'élaborer un plan d'action ministériel visant à soutenir une plus grande intégration des principes fondamentaux de participation du public associés à l'ouverture, à la transparence et à la responsabilisation dans le cadre du processus décisionnel du Ministère. Un plan de mise en œuvre visant à assurer la compréhension et l'application uniformes de la Stratégie d'information des consommateurs du Ministère a été élaboré et sera mis en application au cours du nouvel exercice. De nouveaux outils logiciels permettant de suivre les demandes de renseignements généraux par téléphone et par courriel des consommateurs concernant les produits réglementés ont été mis en place pour permettre au Ministère de mesurer le volume d'appels et les améliorations apportées au temps de réponse. Santé Canada utilise les outils des médias sociaux pour permettre aux consommateurs, aux professionnels de la santé et à l'industrie d'accéder à l'information à l'endroit, au moment et de la façon de leur choix. État du rendement : satisfait à tous b) Santé Canada a fait des progrès pour ce qui est de rendre l'information sur les aliments, la santé et les produits de consommation plus facilement accessible, plus crédible et plus conviviale, par exemple : <ul style="list-style-type: none">• Des plaintes peuvent être présentées et des incidents peuvent être rapportés plus facilement à Santé Canada grâce à un formulaire en ligne qu'on peut obtenir en accédant à la page Web <i>Signaler un incident concernant un produit de consommation ou un cosmétique</i>, en téléphonant au numéro 1-866 ou en transmettant un courriel au bureau régional.• Un total de 2,8 millions d'exemplaires du <i>Guide alimentaire canadien</i> ont été distribués dans l'ensemble du pays.• La version préliminaire mise à jour de la politique sur la liste rose a été publiée sur le site Web de Santé Canada en vue d'obtenir une rétroaction des pairs et des intervenants concernés.• Sur les 165 articles publiés sur le thème « <i>Votre santé et vous</i> », 33 d'entre eux ont fait l'objet d'un examen et d'une mise à jour et 120 nouveaux articles ont été élaborés, approuvés et publiés.• Plus de 110 pages de contenu à publier sur le Portail sur la sécurité des consommateurs ont été examinées et remaniées en vue d'améliorer l'uniformité et la qualité des renseignements destinés aux consommateurs – ce qui cadre avec l'effort encore plus important déployé en vue d'assurer l'adoption d'une approche uniforme en ce qui a trait à la communication des risques et des	

<p>Le Ministère accélère la mise en service des systèmes d'information sur la santé, par l'entremise d'InfoRoute Santé du Canada, en vue de soutenir l'implantation continue du système de dossiers de santé électroniques et des autres technologies électroniques de la santé (p. ex. la télé santé et la surveillance de la santé publique). Santé Canada offre également des conseils et un soutien actif au Réseau sur l'innocuité et l'efficacité des médicaments (RIEM) dirigé par les Instituts de recherche en santé du Canada.</p> <p>Le Ministère a appuyé tous les gouvernements provinciaux et territoriaux qui travaillent à l'établissement de GTAP dans au moins un des domaines cliniques prioritaires en leur fournissant du financement dans le cadre du Fonds de fiducie pour les GTAP de 3 ans et du fonds du projet pilote sur les GTAP, qui ont tous deux pris fin le 31 mars 2010. Les projets pilotes pour l'établissement de GTAP sont terminés dans 8 provinces et territoires. Au mois d'avril 2010, 9 des 10 provinces avaient établi de telles garanties et la province restante avait les 3 territoires avaient indiqué qu'ils complaient le faire plus tard au cours de l'année 2010. Une étude réalisée en mars 2010 par l'Institut canadien d'information sur la santé a révélé que la plupart des patients recevaient maintenant des soins dans les délais recommandés en ce qui a trait aux traitements jugés prioritaires : remplacement ou traitement des fractures de la hanche, chirurgie de la cataracte et radiothérapie.</p>	
---	--

Priorités de gestion	
IV. Améliorer la qualité et la cohérence de la politique stratégique.	<p>a) Cadre de gestion des talents.</p> <p>b) S'assurer que toutes les politiques sont fondées sur des données probantes en intégrant davantage la science et la recherche au processus d'élaboration des politiques.</p>
	<p>Etat du rendement : satisfait à tous</p> <p>a) La Stratégie de gestion des talents de Santé Canada, une initiative visant à maximiser les investissements du Ministère dans les ressources humaines à tous les niveaux et dans tous les domaines d'expertise, a été réalisée selon le calendrier même si certains éléments de la stratégie ont été retardés en raison de la réaffectation des ressources effectuée pour tenir compte des réductions budgétaires imposées et des pressions budgétaires causées par les coûts qu'a entraînées la grippe H1N1.</p> <p>b) Le plan scientifique de Santé Canada a été élaboré dans le but de renforcer les liens existants entre la science et la prise de décisions au sein du Ministère. À la suite de consultations approfondies, les besoins scientifiques du Ministère ont été déterminés dans le but d'établir les priorités en matière de science de même que les priorités à plus long terme relatives au travail d'élaboration des politiques et à la collecte et à l'analyse de données probantes en la matière. Des centres d'expertise ont été établis afin de fournir une orientation au Ministère concernant les nanotechnologies, la prévision de la science et de la technologie, la biotechnique et l'évaluation des risques. Un cadre d'excellence en science a également été élaboré.</p>
	<p>Liens avec les résultats stratégiques : 1, 2, 3 et 4</p> <p>Type : en cours</p>
V. Améliorer les processus généraux afin d'accroître la responsabilité.	<p>Etat du rendement : satisfait à tous</p> <p>a) Grâce aux améliorations continues apportées au processus et à la technologie, la planification opérationnelle du Ministère a commencé à intégrer les plans d'activités à la gestion des installations et à la planification des investissements, des technologies de l'information (TI) et des ressources humaines et financières.</p>
	<p>Liens avec les résultats stratégiques : Cette priorité de gestion fait partie de l'activité de programme des services internes qui contribue à tous les résultats stratégiques.</p> <p>Type : en cours</p>
	<p>a) Renforcer la planification intégrée.</p>

Priorités opérationnelles	
<p>b) Renforcer les mesures de lutte au tabagisme chez les jeunes et les enfants.</p> <p>b) Le projet de loi C-32, <i>Loi restreignant la commercialisation du tabac auprès des jeunes</i>, a obtenu la sanction royale en octobre 2009 et devrait aider à réduire l'usage des produits du tabac chez les jeunes Canadiens.</p> <p>État du rendement : satisfait à tous</p> <p>conformité aux lois en vigueur et continue d'informer les Canadiens des dangers potentiels que présentent certains produits de consommation.</p>	<p>II. Renforcer les programmes de santé destinés aux Premières nations et aux Inuits.</p> <p>Type : en cours</p> <p>Liens avec les résultats stratégiques : 4</p> <p>État du rendement : satisfait à tous</p> <p>(a) Santé Canada a maintenu ses normes en matière de soins en ce qui a trait aux programmes et aux services de santé destinés aux Inuits et aux Premières nations. Le Plan d'action économique du Canada a prévu, pour l'exercice 2009-2010, une somme de 67,4 millions de dollars pour la construction et la rénovation d'infrastructures de services de santé pour les Premières nations, y compris des établissements de services de santé et des résidences pour les infirmières. Un investissement supplémentaire de 134,5 millions de dollars a permis de soutenir le Programme des services de santé non assurés et la prestation de services de soins infirmiers primaires dans les collectivités éloignées et isolées des Premières nations.</p> <p>Le Fonds de transition pour la santé des Autochtones (FTSA) a permis d'améliorer l'intégration de services de santé financés par les échelons fédéral et provincial et l'adaptation des programmes de santé provinciaux et territoriaux pour qu'ils répondent aux besoins uniques des Premières nations et des Inuits. Cette amélioration est apportée grâce à l'établissement de protocoles de service communs où participent de multiples partenaires, à l'élaboration de systèmes d'information et d'autorisation de sortie, de mécanismes d'orientation-recours et de structures et de processus de gouvernance, et à la création de comités de collaboration.</p> <p>État du rendement : satisfait à tous</p> <p>b) Santé Canada, le gouvernement de la Colombie-Britannique et le British Columbia First Nations Leadership Council continuent de travailler à la mise en œuvre des engagements pris dans le Plan tripartite pour la santé des Premières nations de 2007. Des discussions sont en cours entre les partenaires concernant l'établissement d'un plan décennal de santé et de bien-être pour la Saskatchewan.</p> <p>tripartites.</p>
<p>III. Innovation du système de santé.</p> <p>Type : en cours</p> <p>Liens avec les résultats stratégiques : 1, 2 et 3</p> <p>État du rendement : satisfait à presque tous</p> <p>En collaboration avec les gouvernements provinciaux et territoriaux, Santé Canada a appuyé l'élaboration et la promotion d'idées novatrices qui permettraient d'accroître l'efficacité et l'efficience du système de soins de santé canadien et d'en améliorer l'accès.</p> <p>Un montant de 20 millions de dollars a été investi chaque année dans la Stratégie pancanadienne sur les ressources humaines en santé en vue d'assurer la disponibilité de professionnels de la santé qualifiés possédant les compétences appropriées. Les initiatives entreprises comprennent également des stratégies visant à faciliter l'intégration des professionnels de la santé formés à l'étranger au système de santé canadien et des projets pilotes conçus pour améliorer le maintien en poste et le recrutement du personnel infirmier.</p> <p>novatrices et ciblées</p> <p>national à l'aide d'approches</p> <p>autres questions d'intérêt</p> <p>ressources humaines en santé et</p> <p>territoriaux en vue de gérer les</p> <p>gouvernements provinciaux et</p> <p>Continuer de collaborer avec les</p>	

Services internes					
Activité de programme	Dépenses réelles en 2008-2009 (en millions de dollars)	2009-2010 (en millions de dollars)			
		Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
Services internes*	0	302,6	303,1	389,8	384,5
Total pour les services internes	0	302,6	303,1	389,8	384,5

***Nota :** À compter du cycle de préparation du Budget des dépenses principal 2009-2010, les ressources pour l'activité de programme des services internes seront présentées à part des autres activités de programme; elles ne sont plus distribuées avec celles des activités de programme restantes, comme dans le Budget principal des dépenses précédent. Ce changement a eu une incidence sur la comparabilité entre les deux exercices quant aux dépenses et aux renseignements sur les ETP par activité de programme.

Contribution des priorités à l'atteinte des résultats stratégiques

Santé Canada a mis en application l'échelle d'évaluation de l'état du rendement définie par le Secrétaire du Conseil du Trésor du Canada dans le Guide de préparation de la Partie III du Budget des dépenses 2009-2010.

Dépassé – Plus de 100 % du niveau de rendement attendu (suivant l'indicateur et l'objectif ou les activités et extraits prévus) pour le résultat attendu ou la priorité établie dans le Rapport sur les plans et les priorités (RPP) correspondant à été atteint au cours de l'exercice.

Satisfait à tous – 100 % du niveau de rendement attendu a été atteint au cours de l'exercice.

Satisfait à presque tous – De 80 à 99 % du niveau de rendement attendu a été atteint au cours de l'exercice.

Satisfait dans une certaine mesure – De 60 à 79 % du niveau de rendement attendu a été atteint au cours de l'exercice.

Pas satisfait – Moins de 60 % du niveau de rendement attendu a été atteint au cours de l'exercice.

Priorités opérationnelles	I. Cadre de sécurité modernisé.	a) Poursuivre la mise en œuvre du Plan d'action pour assurer la sécurité des produits alimentaires et de consommation.	- Améliorer l'application et la conformité.	- Améliorer la sécurité des importations.
			État du rendement : satisfait à presque tous	
			Liens avec les résultats stratégiques : 2 et 3	
			Type : en cours	
État		a) Le Ministère continue de travailler à la modernisation de son cadre législatif aux fins d'examen parlementaire et a fait d'importants progrès dans l'avancement des activités de réglementation. Des directives sont données à l'industrie concernant les produits de santé et une surveillance réglementaire continue est assurée à cet égard en organisant des réunions préalables à la présentation dans le but d'accroître la sensibilisation et la conformité aux exigences réglementaires. Une amélioration a été constatée dans les activités de conformité aux exigences de déclaration après commercialisation (CEDAC) et la collaboration avec les intervenants de même que dans la production volontaire de déclarations d'effets indésirables et l'élaboration des plans de CEDAC de l'industrie. Santé Canada a amélioré la communication des risques aux consommateurs cibles afin d'amener le public à mieux comprendre les risques liés à la salubrité des aliments de même que les systèmes d'alerte et de sécurité.		Santé Canada continue de s'attaquer aux secteurs préoccupants qui présentent un risque élevé en effectuant continuellement des inspections ciblées, en assurant une surveillance et en encourageant la

Résultat stratégique n° 4 : De meilleurs résultats en matière de santé et réduction des inégalités entre l'état de santé des Premières nations et celui des autres Canadiens

Indicateurs de rendement ^a	Objectifs	Rendement en 2009-2010
Esperance de vie (à la naissance, par sexe, dans la réserve et hors réserve), comparaison entre les Premières nations et les autres Canadiens. Poids à la naissance (comparaison entre les Premières nations et Inuits et les autres Canadiens). Le Ministère continuera de collaborer avec d'autres intervenants en vue de réduire ces inégalités.	Le Ministère continuera de collaborer avec d'autres intervenants en vue de réduire ces inégalités.	Esperance de vie – Les données les plus récentes (2001) établissent l'espérance de vie des Premières nations à 70,4 ans pour les hommes et à 75,5 ans pour les femmes; chez les Inuits, elle chute à 64,4 ans pour les hommes et à 69,8 ans pour les femmes (moyennes canadiennes : 77 ans pour les hommes et 82 ans pour les femmes). Les statistiques de 2002-2003 indiquent que 5,5 % des naissances dans les réserves des Premières nations sont classées dans la catégorie du faible poids à la naissance, comparativement à 6,0 % pour l'ensemble de la population canadienne. Le taux de poids élevé à la naissance atteint 21 % dans les réserves des Premières nations, soit presque le double du taux canadien qui s'établit à environ 13 %. À titre de comparaison, le taux de faible poids à la naissance dans les régions habitées par les Inuits (1999-2000) est de 6,7 %, et celui de poids élevé est de 13,1 %. Santé Canada poursuit ses initiatives axées sur la santé maternelle et prénatale afin d'améliorer ces résultats. La mortalité globale chez les Premières nations (2000) est 1,4 fois plus élevée que celle de l'ensemble de la population canadienne (1999) (selon les taux standardisés pour l'âge dans les régions où des données sont disponibles). Aucune donnée fiable sur la mortalité infantile n'est disponible actuellement. Taux de diabète – 19,7 % des membres des Premières nations dans les réserves (les données les plus à jour datent de 2002-2003), soit 3,8 fois plus que la moyenne canadienne. 3 % dans les communautés Inuites (les données les plus à jour datent de 2005-2006), soit moins que la moyenne canadienne (5,1 %). Taux de suicide – le taux de suicide chez les jeunes des Premières nations (âgés de 10 à 19 ans) était 4,3 fois plus élevé que la moyenne canadienne en 2000. Le taux de suicide dans les communautés Inuites (1999-2003) était 11,6 fois plus élevé que la moyenne canadienne. Fréquence de la tuberculose : le nombre de cas chez les Indiens inscrits et dans les collectivités Inuites est 5,9 fois et 17,9 fois plus élevé qu'au sein de la population canadienne en général (4,7 cas par 100 000 habitants).

Nota : Santé Canada continue de collaborer avec ses partenaires fédéraux (p. ex. Statistique Canada, Affaires indiennes et du Nord Canada), provinciaux et territoriaux de même qu'avec les Inuits et les Premières nations en vue d'améliorer la qualité et l'accessibilité des données sur les indicateurs de rendement.
Bon nombre d'indicateurs (p. ex. l'espérance de vie et le taux de mortalité) n'annoncent qu'un changement à très long terme.

Activité de programme	Dépenses réelles en 2008-2009 (en millions de dollars)	Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	Total pour le RS n° 4
Programmes et services liés à la santé des Premières nations et des Inuits	2 357,8	2 156,1	2 361,3	2 414,3	2 392,8	2 357,8
Des Canadiens en santé						
Concordance avec les résultats du gouvernement du Canada						

Résultat stratégique n° 3 : Réduction des risques pour la santé et pour l'environnement causés par des substances et des produits réglementés, et milieux de vie et de travail plus sains

Indicateurs de rendement	Objectifs	Rendement en 2009-2010
		sur les 1 102 plaintes reçues en 2009-2010, Santé Canada a atteint ses objectifs de service en répondant à 100 % des plaintes de même que ses normes de service en assurant un suivi auprès de 100 % des entreprises. Selon la gravité de l'incident rapporté, les interventions comprenaient l'inspection des produits et des mesures de suivi et d'application, notamment un rappel ou un avis public, selon le cas, et un suivi auprès des entreprises en question pour s'assurer que les mesures appropriées avaient été prises.
Proportion des mesures réglementaires traitées conformément aux normes de service ou aux objectifs.	Les objectifs seront énoncés après l'établissement d'une base de référence en 2011.	Des mesures de gestion des risques ont été imposées pour 100 % des substances pour lesquelles un risque élevé a été déterminé (20/20). Des instruments de gestion des risques ont été élaborés pour les substances désignées en respectant les délais fixés. Toutes les évaluations du risque pour la santé humaine associées aux lieux contaminés fédéraux hautement prioritaires ont été effectuées dans les délais prévus. Les rapports d'évaluation de l'examen préliminaire des substances dangereuses ou inoffensives en vertu du Plan de gestion des produits chimiques ont été produits et publiés dans la Partie I de la <i>Gazette du Canada</i> conformément au calendrier ministériel.
Pourcentage d'inscrits, d'entreprises et d'utilisateurs inspectés ou vérifiés en non-conformité.	La base de référence seront établis au cours des trois prochaines années pour les populations définies.	84,3 % des détaillants de produits du tabac se conforment au règlement interdisant la vente de ces produits aux jeunes mineurs, ce qui représente une augmentation importante par rapport au taux de 69,8 % enregistré en 2000.

Activité de programme	Dépenses réelles en 2008-2009 (en millions de dollars)	Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	2009-2010 (en millions de dollars)	
						Concordance avec les résultats du gouvernement du Canada	
Hygiène de l'environnement durable	165,5	152,9	153,3	135,2	130,5		
Produits de consommation	29,4	25,6	25,6	27,9	27,3		
Santé en milieu de travail	51,5	23,0	23,0	31,2	35,7		
Consommation et abus de substances	118,4	138,6	138,7	113,7	104,6		
Réglementation des pesticides	64,5	45,1	45,1	54,1	49,5		
Total pour le RS n° 3	429,3	385,2	385,7	362,1	347,6		

Résultat stratégique n° 2 : Accès à des produits de santé et à des aliments efficaces et sûrs et à des renseignements permettant de faire des choix santé

Indicateurs de rendement		Objectifs	Rendement en 2009-2010
Augmentation du taux de respect de conformité par l'industrie à la Loi sur les aliments et drogues		Médicaments à usage humain : 98 % de conformité Médicaments à usage vétérinaire : 95 % de conformité Produits biologiques : 100 % de conformité Produits de santé naturels et le sang et le sperme Une base de référence doit être établie, au besoin, pour les produits de santé naturels et les instruments médicaux.	Médicaments à usage humain : 96,8 % de conformité. Médicaments vétérinaires : 96,8 % de conformité. Produits biologiques : sang 100 %, sperme 100 % de conformité. Produits de santé naturels : établir une base de référence, au besoin. Instruments médicaux : Un programme d'inspection mis à jour pour les instruments médicaux sera mis en œuvre à l'automne 2010 qui devrait fournir une mesure de la conformité de l'industrie en ce qui concerne les règlements, les normes et les lignes directrices associées à la Loi sur les aliments et drogues.
Augmentation de la confiance du public dans les renseignements disponibles sur les produits de santé, les aliments et la nutrition.		50 % des Canadiens ont entièrement confiance dans la sécurité de l'approvisionnement alimentaire du Canada (données de référence obtenues en 2006 : 42 %).	Selon un sondage réalisé en février 2010 par Ekos concernant les connaissances et le comportement des Canadiens à l'égard de la salubrité des aliments, 63 % des Canadiens affirment avoir confiance dans le système d'assurance de la salubrité des aliments du Canada. Plus de trois Canadiens sur quatre disent avoir suffisamment de renseignements à leur disposition sur la salubrité des aliments et la façon de se protéger et de protéger leur famille contre les maladies d'origine alimentaire.

Activité de programme	Dépenses réelles en 2008-2009 (en millions de dollars)	Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	Total pour le RS	
						Produits de santé	Alimentation et nutrition
Concordance avec les résultats du gouvernement du Canada	(en millions de dollars)					255,9	61,7
						146,1	60,9
						146,4	60,9
						191,8	53,5
						191,2	41,5
						Des Canadiens en santé	
						232,7	

Résultat stratégique n° 3 : Réduction des risques pour la santé et pour l'environnement causés par des substances et des produits réglementés, et milieux de vie et de travail plus sains

Indicateurs de rendement		Objectifs	Rendement en 2009-2010
Nombre de cas de décès, d'expositions, de maladies, de blessures et d'effets indésirables.		La base de référence seront établis au cours des trois prochaines années pour les populations définies.	Jusqu'à ce qu'un nouveau cadre législatif sur les produits de consommation soit instauré pour imposer la production de rapports obligatoires, le nombre de plaintes reçues des consommateurs sera utilisé à titre d'indicateur de rendement substitutif provisoire.
Les incidents et les plaintes concernant la salubrité des aliments revèlent une tendance à la hausse : en 2006-2007, 567 plaintes; en 2007-2008, 672 plaintes; en 2008-2009, 944 plaintes; en 2009-2010, 1 102 plaintes. L'augmentation du nombre de plaintes déposées par les consommateurs est un bon indicateur de la			

Résultat stratégique n° 1 : Un système de santé accessible et durable qui répond aux besoins de santé de la population canadienne

Indicateurs de rendement	Objectifs	Rendement en 2009-2010
		Le pourcentage de Canadiens déclarant avoir bénéficié d'un accès en temps opportun à des renseignements ou à des conseils sur la santé était de 83,2 % en 2007, comparativement aux taux de 85 % et de 84,2 % enregistrés respectivement en 2005 et en 2003.
Pourcentage de Canadiens satisfaits de la qualité des services de soins de santé primaires, actifs, chroniques et prolongés.	Augmentation du nombre de Canadiens satisfaits de la qualité globale des services de santé (la base de référence de 85 % de Canadiens provenant de l'Enquête sur la santé des collectivités canadiennes publiée en 2006).	En 2007, 85,2 % des Canadiens se sont dits « très satisfaits » ou « plutôt satisfaits » de la façon dont les services de soins de santé généraux étaient offerts. En outre, 89,8 % des Canadiens qui ont bénéficié des soins d'un médecin se sont dits « très satisfaits » ou « plutôt satisfaits » de la façon dont les soins avaient été prodigués ^(*) .
Augmentation de la durabilité du système de santé par l'élaboration de nouvelles initiatives (engagement de financement à long terme, réforme des soins de santé primaires, utilisation de la science et de la technologie).	Amélioration du nombre d'initiatives de santé.	Les initiatives visant à améliorer la durabilité du système de soins de santé comprennent : la Stratégie pancanadienne en matière de ressources humaines en santé, qui englobe 39 accords de contribution, p. ex. 10 projets de recrutement et de maintien en poste d'infirmières; l'initiative relative aux professionnels de la santé formés à l'étranger, qui facilite l'intégration des professionnels de la santé formés à l'étranger dans le système de soins de santé canadien; la mise en œuvre des Garanties relatives aux temps d'attente pour les patients (GTP) dans 9 provinces; le soutien continu d'InfoRoute Santé du Canada en vue de la mise en œuvre des dossiers de santé électroniques et des technologies connexes, qui faciliteront davantage la collaboration dans le cadre de projets intergouvernementaux novateurs; un soutien continu en vue de l'établissement du Réseau sur l'innocuité et l'efficacité des médicaments (RIEM); un investissement continu dans les technologies émergentes dans le domaine de la santé, notamment les biotechnologies, les nanotechnologies et la génomique, en vue de soutenir le système de santé.

Les données sur le rendement sont tirées du rapport ^(*)Les Canadiens et les Canadiennes en santé : rapport fédéral sur les indicateurs comparables de la santé 2008 ou de ^(**)Statistique Canada, tableau 105-0501 de CANSIM – profil d'indicateurs de la santé, estimations annuelles, selon le groupe d'âge et le sexe, Canada, provinces, territoires, régions sociosanitaires (limites de 2007) et groupes de régions homologues, occasionnel, CANSIM (base de données).

Activité de programme	Dépenses réelles en 2008-2009 (en millions de dollars)	Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	2009-2010 (en millions de dollars)		n° 1
				Total des autorisations	Dépenses réelles	
Système de santé au Canada	533,9	293,3	305,1	377,7	369,4	
Procréation assistée au Canada	3,9	1,5	1,5	2,6	2,6	Des Canadiens en santé
Affaires internationales de santé	25,6	23,0	23,0	21,5	19,3	
Total pour le RS	563,4	317,8	329,6	401,8	391,3	

Résultat stratégique n° 1 : Un système de santé accessible et durable qui répond aux besoins de santé de la population canadienne		
Indicateurs de rendement	Objectifs	Rendement en 2009-2010
Pourcentage de Canadiens déclarant avoir bénéficié d'un accès en temps opportun.	Augmentation du nombre de Canadiens déclarant avoir bénéficié d'un accès de référence de 80 % de Canadiens déclarant avoir bénéficié d'un accès en temps opportun (la base de l'Enquête sur l'accès aux services de soins de santé publiée en 2006).	En 2009(**), 84,9 % des Canadiens âgés de 12 ans et plus ont affirmé consulter toujours le même médecin, comparativement à 84,4 % en 2008 et à 84,9 % en 2007(*). Les données les plus récentes obtenues auprès de Statistique Canada démontrent que la plupart des Canadiens qui ont besoin de services de santé de routine ou continus, de renseignements ou de conseils sur la santé et de soins immédiats pour un problème de santé mineur n'ont pas eu de difficulté à obtenir ces services. Le pourcentage de Canadiens déclarant avoir bénéficié d'un accès en temps opportun à des services de santé de routine ou continus était de 82,8 % en 2007, comparativement au taux de 83,6 % enregistré en 2003 et en 2005(*). Dans l'enquête de 2007, le pourcentage de Canadiens déclarant avoir bénéficié d'un accès en temps opportun à des soins immédiats pour un problème de santé mineur était de 74,7 %, comparativement aux taux de 79,3 % et de 76,2 % enregistrés respectivement en 2005 et en 2003.

Tableau sommaire du rendement

Le tableau des ressources humaines ci-dessus résume le total des ressources humaines prévues et réelles de Santé Canada pour l'exercice 2009-2010.

Prévues	Réelles	Écart
9 914	9 756	158

Ressources humaines (ETP) en 2009-2010

À début de l'exercice 2009-2010, les dépenses prévues de Santé Canada s'élevaient à 3 587 millions de dollars. Dans le Budget principal et le Budget supplémentaire des dépenses, le total des autorisations accordées au Ministère était de 3 813,30 millions de dollars. Les dépenses réelles de Santé Canada se sont élevées à 3 748,90 millions de dollars.

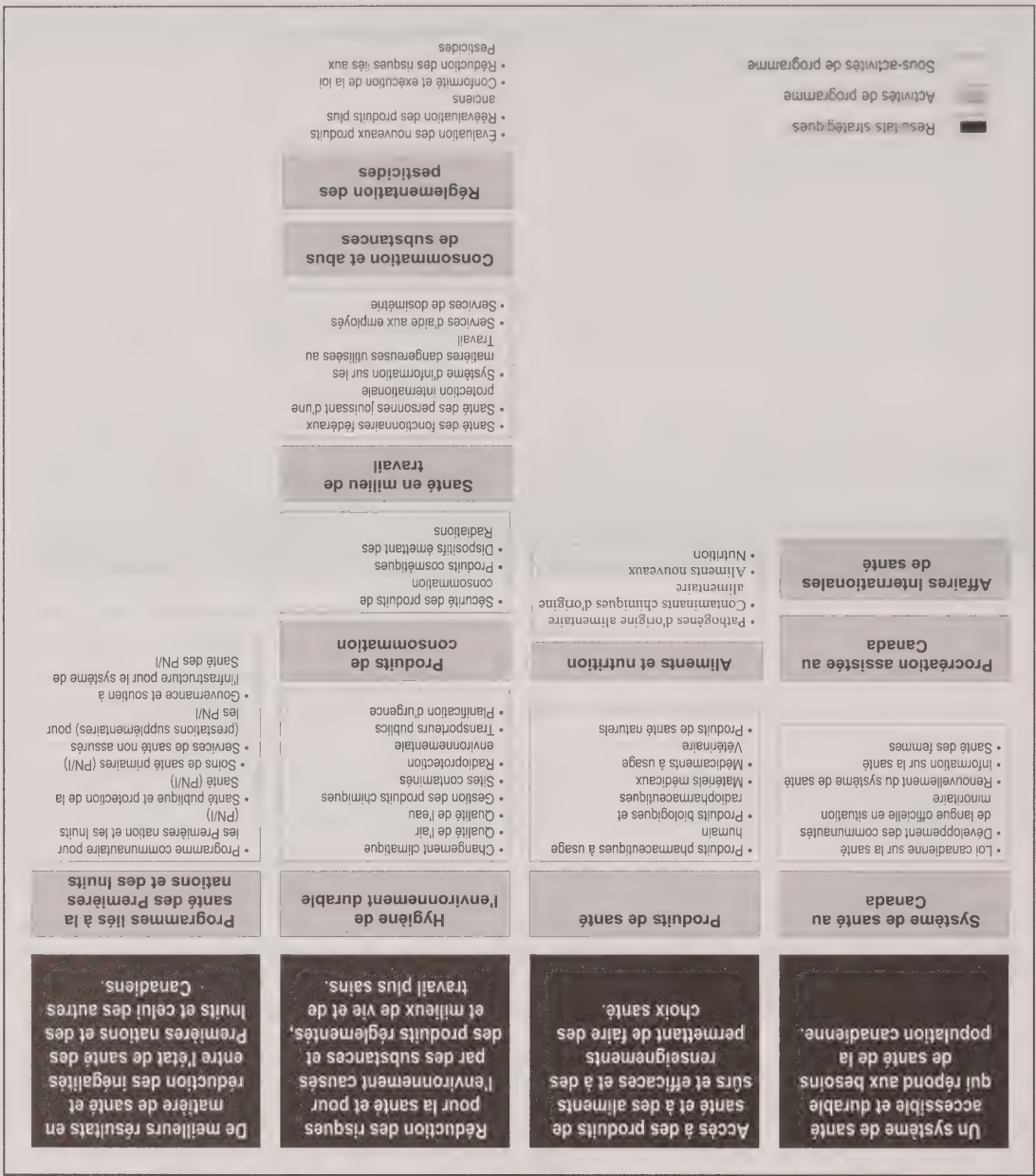
Santé Canada et montrent les liens existant entre les ressources et les résultats.

Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
3 587	3 813,30	3 748,90

Sommaire de la planification
Ressources financières en 2009-2010
(en millions de dollars)

Résultats stratégiques et architecture des activités de programme

Afin de donner suite à son mandat le plus efficacement possible et d'allouer les ressources comme il se doit, Santé Canada a relevé quatre résultats stratégiques, chacun étant soutenu par un cadre constitué d'activités et de sous-activités de programme.



Les employés de Santé Canada dans les régions, qui représentent plus de 30 % des effectifs du Ministère, projettent l'image du Ministère devant les Canadiens et soutiennent tous les résultats stratégiques obtenus par Santé Canada. En 2009-2010, les bureaux régionaux de Santé Canada ont continué de faire partie des principaux partenaires stratégiques sur le plan opérationnel en offrant des services en lien avec la santé des Premières nations et des Inuits – notamment des services se rapportant à l'administration du vaccin contre la grippe H1N1 dans les réserves, à la santé et à la sécurité au travail, à l'inspection et à la surveillance, à la prévention et au traitement de la consommation et de l'abus des drogues ainsi qu'aux produits de santé et aux aliments.

Section 1 – Survol du Ministère

Sommaire

Raison d'être

Santé Canada est le ministère fédéral qui a la responsabilité d'aider la population canadienne à maintenir et à améliorer sa santé. Le Ministère s'est engagé à améliorer la vie de tous les Canadiens et à faire du Canada l'un des pays où les gens sont le plus en santé au monde, comme en témoignent la longévité, les habitudes de vie et l'utilisation efficace du système de soins de santé financé par l'État.

Responsabilités

Santé Canada assume de nombreux rôles et responsabilités afin d'aider la population canadienne à maintenir et à améliorer sa santé. Tout d'abord en tant qu'**organisme de réglementation**, Santé Canada est responsable des régimes de réglementation régissant la sécurité de produits, y compris les aliments, les produits pharmaceutiques, les instruments médicaux, les produits de santé naturels, les produits de consommation, les produits chimiques, les dispositifs émettant des radiations, les produits cosmétiques et les pesticides. Il régit également les produits du tabac et les substances contrôlées ainsi que la santé publique à bord des avions, des bateaux et des autres transporteurs publics et aide à gérer les risques pour la santé que posent des facteurs environnementaux tels que l'air, l'eau, la radiation et les contaminants.

Le Ministère est également un **fournisseur de services**. Améliorer la santé des Autochtones est une responsabilité partagée entre les administrations fédérale, provinciales et territoriales et les partenaires autochtones. Santé Canada appuie les éléments suivants : les services de santé de base offerts dans les communautés éloignées et isolées des Premières nations; les soins à domicile et les soins de santé communautaire offerts dans des collectivités des Premières nations et Inuits; des programmes de santé communautaire destinés aux Premières nations et aux Inuits, qui portent principalement sur les enfants et les jeunes, la santé mentale et les dépendances, ainsi que la prévention des maladies chroniques et des blessures; et des programmes de santé publique pour les Premières nations, y compris la lutte contre les maladies transmissibles. Le Ministère fournit également aux Premières nations et aux Inuits admissibles un éventail limité de biens et de services liés à la santé nécessaires sur le plan médical qui ne sont pas couverts par les régimes d'assurance-santé privés ou publics.

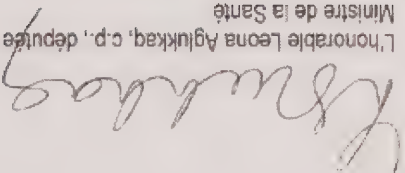
Santé Canada est un **catalyseur pour l'innovation**, un **baillieur de fonds** et un **fournisseur d'information** dans le système de santé du Canada. Il collabore étroitement avec les gouvernements des provinces et des territoires afin d'élaborer des approches nationales sur les enjeux touchant les systèmes de santé et fait la promotion de l'adoption de pratiques exemplaires pancanadiennes. Il met en application la *Loi canadienne sur la santé*, qui englobe les principes nationaux visant à assurer un système de soins de santé universel et équitable, financé par l'État. Il offre un soutien stratégique au Transfert canadien en matière de santé du gouvernement fédéral aux provinces et aux territoires et fournit un financement sous forme de subventions et de contributions à divers organismes pour faciliter l'atteinte des objectifs de Santé Canada. Le Ministère tire profit des recherches scientifiques et stratégiques d'avant-garde pour assurer la production et le partage de connaissances et de renseignements afin de soutenir la prise de décisions par les Canadiens, l'élaboration et la mise en œuvre de règlements et de normes ainsi que l'innovation en santé.

SURVOL DU MINISTÈRE 2009-2010

Section



Il est important de se rappeler que ces progrès ont été réalisés au cours de l'année même où les Canadiens ont été témoins de l'écllosion soudaine de la grippe H1N1. Santé Canada a travaillé de concert avec l'Agence de la santé publique du Canada et d'autres partenaires en vue de mettre en œuvre le Plan canadien de lutte contre la pandémie d'influenza, qui a permis à tous les Canadiens d'avoir accès au vaccin et aux meilleurs renseignements possibles sur le sujet. Même si Santé Canada a dû ajuster ses plans, ses priorités et ses ressources pour gérer efficacement la pandémie de grippe H1N1, nous avons malgré tout été en mesure de respecter nos principaux engagements. Nous continuerons de relever les nouveaux défis qui se présenteront et de travailler à l'amélioration de la santé et du bien-être des Canadiens – aujourd'hui et au cours des années à venir.


L'honorable Leona Aglukkaq, c.p., députée
Ministre de la Santé

Message de la ministre



Le Rapport ministériel sur le rendement de 2009–2010 résume les réalisations de Santé Canada et son travail continué en vue de respecter les principales priorités fixées pour cette période dans le domaine de la santé. Le Ministère continue de mettre en œuvre des stratégies qui lui permettent de consacrer ses efforts et ses ressources aux secteurs où les Canadiens en tireront le plus profit. Santé Canada se tourne vers de nouvelles idées, données et approches pour guider ses choix et ainsi obtenir de meilleurs résultats pour la santé à court et à long terme.

Depuis plusieurs années maintenant, la santé des membres des Premières nations et des communautés inuites est une priorité clé pour notre Ministère. Bien que nous puissions souligner avec une certaine fierté les améliorations constatées dans l'état de santé des Autochtones au Canada, certaines lacunes demeurent. Notre gouvernement a reconnu ces lacunes et a prévu dans le Budget de 2009 l'aide financière requise pour assurer la prestation de services de santé aux Premières nations et aux Inuits. Nous avons également fourni un financement essentiel, dans le cadre du Plan d'action économique du Canada, en vue d'améliorer les établissements de santé et les résidences d'infirmités dans bon nombre de communautés inuites et des Premières nations. Nous reconnaissons l'importance d'apporter un changement à plus long terme et, à ce titre, nous continuons à collaborer avec les partenaires des Premières nations et des gouvernements provinciaux afin de favoriser une meilleure intégration des services de santé dispensés aux Premières nations dans le système de santé des provinces.

Grâce à des initiatives réalisées en collaboration avec les gouvernements provinciaux et territoriaux et d'autres partenaires, nous nous appliquons à atteindre les buts immédiats tout en poursuivant les objectifs à plus long terme qui permettront de mieux adapter le système de santé du Canada aux besoins des Canadiens. Par exemple, nous nous efforçons de réduire l'impact du manque d'approvisionnement en isotopes médicaux et accélérons la recherche d'autres sources de production, et avons continué à investir afin de mettre à la disposition des collectivités canadiennes les professionnels de la santé qualifiés dont elles ont besoin. Nous avons aussi augmenté le financement aux provinces et territoires en vue de diminuer le délai d'attente pour les patients. Les Canadiens ont vu des changements et voient également des résultats; certains ont déjà permis de modifier le cours des choses dans la vie de personnes en particulier, alors que d'autres ouvrent la voie à des améliorations supplémentaires qui s'avèreront essentielles au cours des années à venir.

Le Plan d'action pour assurer la sécurité des produits alimentaires et de consommation de notre gouvernement et nos activités en lien avec la santé environnementale démontrent encore une fois notre engagement à apporter des changements ayant des effets immédiats qui procureront des avantages à long terme aux Canadiens. Santé Canada tient compte des besoins des Canadiens en matière de santé de différentes façons, notamment en mettant en œuvre l'indice de la qualité de l'air axé sur la santé dans un plus grand nombre de collectivités canadiennes, en évaluant les effets sur la santé des produits chimiques, en améliorant la façon dont les préoccupations relatives à la santé et à la sécurité des produits de consommation sont rapportées et communiquées et en appliquant d'importantes réglementations sur le tabac plus rigoureuse. Parallèlement, notre travail en lien avec la nouvelle législation régissant la sécurité des produits de consommation et la modernisation d'importantes lois en matière de santé et de sécurité démontre l'engagement de notre gouvernement à demeurer à la tête du changement qui permettra d'améliorer la santé et la sécurité des Canadiens.

Table des matières

5 MESSAGE DE LA MINISTRE

9 SECTION 1 – SURVOL DU MINISTÈRE

9 SOMMAIRE

9 Raison d'être

9 Responsabilités

11 Résultats stratégiques et architecture des activités de programme

12 SOMMAIRE DE LA PLANIFICATION

12 Ressources financières en 2009-2010

12 Ressources humaines (ETP) en 2009-2010

17 Contribution des priorités à l'atteinte des résultats stratégiques

21 Analyse des risques

22 Profil des dépenses

24 Plan d'action économique du Canada

25 Postes votés et postes législatifs

29 SECTION 2 – ANALYSE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMME PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE

29 RÉSULTAT STRATÉGIQUE N° 1

29 Activité de programme : Système de santé au Canada

32 Activité de programme : Procréation assistée au Canada

34 Activité de programme : Affaires internationales de santé

36 RÉSULTAT STRATÉGIQUE N° 2

36 Activité de programme : Produits de santé

39 Activité de programme : Aliments et nutrition

43 RÉSULTAT STRATÉGIQUE N° 3

43 Activité de programme : Hygiène de l'environnement durable

48 Activité de programme : Santé en milieu de travail

49 Activité de programme : Consommation et abus de substances

51 Activité de programme : Réglementation des pesticides

54 RÉSULTAT STRATÉGIQUE N° 4

54 Activité de programme : Programmes et services liés à la santé des Premières nations et des Inuits

58 ACTIVITÉ DE PROGRAMME : SERVICES INTERNES

63 SECTION 3 – RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

63 DONNÉES FINANCIÈRES

64 Types d'éléments d'actif

64 Types d'éléments de passif

65 Dépenses par résultat stratégique

65 Revenus par résultat stratégique

66 LISTE DES TABLEAUX

66 LIENS WEB



2009-2010

Rapport ministériel sur le rendement



Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement. Le budget des dépenses, qui est déposé à la Chambre des communes par le président du Conseil du Trésor, comporte trois parties :

Partie I – Le Plan de dépenses du gouvernement présente un aperçu des dépenses fédérales et résume les principaux éléments du budget principal des dépenses.

Partie II – Le budget principal des dépenses étaye directement la Loi de crédits. Le budget principal des dépenses énonce les autorisations de dépenser (crédits) et les sommes à inclure dans les projets de loi de crédits ultérieurs. Le Parlement devra adopter ces crédits afin que le gouvernement puisse mettre en application ses plans de dépenses. Les Parties I et II du budget des dépenses sont déposées le 1^{er} mars ou avant.

Partie III – Le Plan de dépenses du ministère est divisé en deux documents :

1) **Les rapports sur les plans et les priorités (RPP)** sont des plans de dépenses établis par chaque ministère et organisme (à l'exception des sociétés d'État). Ces rapports présentent des renseignements plus détaillés, pour une période de trois ans, sur les principales priorités d'une organisation, et ce, par résultat stratégique, activité de programme et résultat prévu, incluant aux besoins en ressources connexes. Les RPP contiennent également des données sur les besoins en ressources humaines, les projets de transformation, les subventions et contributions, et les coûts nets des programmes. Ils sont déposés au Parlement par le président du Conseil du Trésor au nom des ministres responsables des ministères et des organismes qui dépendent des crédits parlementaires et qui sont désignés aux annexes I, I.1 et II de la *Loi sur la gestion des finances publiques*. Ces documents sont déposés au plus tard le 31 mars, pour renvoi aux comités qui peuvent ensuite faire rapport à la Chambre des communes conformément au paragraphe 81(7) du Règlement.

2) **Les rapports ministériels sur le rendement (RMR)** rendent compte des réalisations de chaque ministère et organisme en fonction des attentes prévues en matière de rendement qui sont indiquées dans leur RPP. Ces rapports sur le rendement, qui portent sur la dernière année financière achevée, sont déposés au Parlement en automne par le président du Conseil du Trésor au nom des ministres responsables des ministères et des organismes qui dépendent des crédits parlementaires et qui sont désignés aux annexes I, I.1 et II de la *Loi sur la gestion des finances publiques*.

Le budget supplémentaire des dépenses étaye directement la Loi de crédits. Le budget supplémentaire des dépenses énonce les autorisations de dépenser (crédits) et les sommes à inclure dans les projets de loi de crédits que le Parlement doit adopter afin que le gouvernement puisse mettre en application ses plans de dépenses. Le budget supplémentaire des dépenses est habituellement déposé trois fois par année, soit un premier document en mai, un deuxième à la fin octobre et un document final à la fin février. Chaque budget supplémentaire des dépenses est caractérisé par une lettre alphabétique (A, B, C, etc.). En vertu de circonstances spéciales, plus de trois budgets supplémentaires des dépenses peuvent être publiés au cours d'une même année.

Le budget des dépenses de même que le budget fédéral du ministre des Finances sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le
Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux, 2010.

Ce document est disponible en médias substitués sur demande.

Ce document est disponible sur le site Web du SCT à l'adresse suivante : <http://www.tbs-sct.gc.ca>.

En vente chez votre librairie local ou par la poste auprès de
Éditions et Services de dépôt
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Ottawa (Ontario) KIA 0S5

Téléphone : 613-941-5995

Commandes seulement : 1-800-635-7943 (Canada et É.-U.)

Télécopieur : 613-954-5779 ou 1-800-565-7757 (Canada et É.-U.)

Internet : <http://publications.gc.ca>

Nota : Pour ne pas alourdir le texte français, le masculin est utilisé pour désigner tant les hommes que les femmes.



Santé Canada

**Budget des dépenses
2009-2010**

Partie III - Rapport ministériel sur le rendement

**Pour la période se terminant
le 31 mars 2010**

Canada



Government
Publications

Human Resources and Skills Development Canada

2009-10
Estimates

Part III - Departmental Performance Report

For the period ending
March 31, 2010

Canada

ESTIMATES

The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the introduction of appropriation bills in Parliament. The Estimates, which are tabled in the House of Commons by the President of the Treasury Board, consist of the following:

Part I – The Government Expense Plan provides an overview of federal spending and summarizes the key elements of the Main Estimates.

Part II – The Main Estimates directly support the Appropriation Act. The Main Estimates identify the spending authorities (Votes) and amounts to be included in subsequent appropriation bills. Parliament will be asked to approve these Votes to enable the government to proceed with its spending plans. Parts I and II of the Estimates are tabled on or before March 1.

Part III – Departmental Expenditure Plans are divided into two components:

- 1) **Reports on Plans and Priorities (RPP)** are individual expenditure plans for each department and agency (excluding Crown corporations). These reports provide increased levels of detail over a three-year period on an organization's main priorities by strategic outcome(s), program activity(ies) and planned/expected results, including links to related resource requirements. The RPPs also provide additional details on risk management, operational and management priorities, transformational projects and grants and contributions, etc. They are tabled in Parliament by the President of the Treasury Board on behalf of the ministers who preside over the appropriation-dependent departments and agencies identified in Schedules I, I.1 and II of the *Financial Administration Act*. These documents are tabled on or before March 31 and referred to committees, which may then report to the House of Commons pursuant to Standing Order 81(7).
- 2) **Departmental Performance Reports (DPR)** are individual department and agency accounts of results achieved against planned performance expectations as set out in respective RPPs. These Performance Reports, which cover the most recently completed fiscal year, are tabled in Parliament in the fall by the President of the Treasury Board on behalf of the ministers who preside over the appropriation-dependent departments and agencies identified in Schedules I, I.1 and II of the *Financial Administration Act*.

Supplementary Estimates directly support an Appropriation Act. The Supplementary Estimates identify the spending authorities (Votes) and amounts to be included in the subsequent appropriation bill. Parliamentary approval is required to enable the government to proceed with its spending plans. Supplementary Estimates are normally tabled three times a year, the first document in May, the second in late October and the final in late February. Each Supplementary Estimates document is identified alphabetically A, B, C, etc. In special circumstances, more than three Supplementary Estimates documents can be published in any given year.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in DPRs, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of public funds.

© Her Majesty the Queen in Right of Canada, represented
by the Minister of Public Works and Government Services, 2010.

This document is available in multiple formats upon request.

This document is available on the TBS website at the following address: <http://www.tbs-sct.gc.ca>.

Available through your local bookseller or by mail from
Publishing and Depository Services
Public Works and Government Services Canada
Ottawa ON K1A 0S5

Telephone: 613-941-5995
Orders Only: 1-800-635-7943 (Canada and U.S.A.)
Fax: 613-954-5779 or 1-800-565-7757 (Canada and U.S.A.)
Internet: <http://publications.gc.ca>

Catalogue No.: BT31-4/43-2010
ISBN 978-0-660-65843-8

Human Resources and Skills Development Canada

2009–2010 Estimates

Departmental Performance Report

5 Ministers' Messages

9 Section I Departmental Overview

10	1.1	Introduction
10	1.2	Raison d'Être and Responsibilities
11	1.3	Program Activity Architecture
12	1.4	Performance Summary Tables
19	1.5	Contribution of Priorities to Strategic Outcomes
22	1.6	Risk Analysis
23	1.7	Expenditure Profile 2009–2010
26	1.8	Summary of HRSDC's Contributions to <i>Canada's Economic Action Plan</i>
30	1.9	Voted and Statutory Items

31 Section II Analysis of Program Activities by Strategic Outcome

32	2.1	Strategic Outcome ① A skilled, adaptable and inclusive labour force and an efficient labour market
32	2.1.1	Program Activity: Skills and Employment
38	2.1.2	Program Activity: Learning
49	2.2	Strategic Outcome ② Safe, fair and productive workplaces and cooperative workplace relations
49	2.2.1	Program Activity: Labour
55	2.3	Strategic Outcome ③ Income security, access to opportunities and well-being for individuals, families and communities
55	2.3.1	Program Activity: Income Security
60	2.3.2	Program Activity: Social Development
67	2.4	Strategic Outcome ④ Service excellence for Canadians
67	2.4.1	Program Activity: Citizen-Centred Service
73	2.4.2	Program Activity: Integrity and Processing
81	2.5	Internal Services
81	2.5.1	Program Activity: Internal Services

87 Section III Supplementary Information

88	3.1	Electronic Tables
88	3.2	Financial Highlights
92	3.3	Specified Purpose Accounts
99	3.4	Statutory Annual Reports

Ministers' Messages

Message from the Minister of Human Resources and Skills Development



It is my pleasure to present Human Resources and Skills Development Canada's Departmental Performance Report to Parliament. The Report identifies progress made on the priorities outlined in the 2009–2010 Report on Plans and Priorities.

In 2009–2010, the global economic slowdown was felt widely by many Canadians. The Government of Canada's priority was to provide support to Canadian workers and their families and to stimulate the economy. That is why Canada's Economic Action Plan was created. It helped hundreds of thousands of Canadians overcome challenges and contributed to our economic recovery.

Human Resources and Skills Development Canada played a major role in delivering several key measures included in Canada's Economic Action Plan. These temporary and targeted measures were designed to protect and create jobs, as well as to support Canadians and help them prepare for the jobs of the future.

Unemployed Canadians were provided with additional support from the Employment Insurance Program. Hardest hit groups such as youth and older workers benefited from additional funding to help them find jobs or transition to new careers. Almost 200,000 Canadians benefited from additional investments in training and skills development programs to help them upgrade their skills and find work. Employers also received assistance to avoid lay offs through the Work-Sharing Program. Over 255,000 Canadians have participated in this program since the economic downturn began.

Having the right skills and education is an essential part of preparing for jobs of the future. To support a skilled, adaptable and inclusive workforce, HRSDC encourages Canadians to save for post-secondary education and provides financial assistance to students. In 2009–2010, new student financial assistance measures, including Canada Student Grants and the Repayment Assistance Plan, were made available. The new Canada Student Grants reached more than 275,000 college and undergraduate students this year.

To better respond to the increased demand for services created by the economic downturn, Service Canada implemented several measures, including re-engineering processes, increasing automation, redistributing workloads across the country, extending hours of service and encouraging clients, when possible, to self-serve online. As a result, Canadians were able to receive timely service and benefits from key programs such as Employment Insurance, the Canada Pension Plan and the Old Age Security. Maintaining service excellence in our day-to-day interactions with millions of Canadians is a continued commitment for Service Canada.

As Minister of Human Resources and Skills Development Canada, I am proud of how we helped preserve and create jobs and how we supported families, employers and businesses through the economic downturn. As the economy recovers, Human Resources and Skills Development Canada will be supporting Canadians each step of the way.

A handwritten signature in dark ink, reading "Diane Finley". The signature is fluid and cursive, with the first name "Diane" and last name "Finley" clearly distinguishable.

The Honourable Diane Finley, P.C., M.P.
Minister of Human Resources and Skills Development

Message from the Minister of Labour



A

s Canada's Labour Minister, I am pleased with the achievements of the Labour Program over the 2009–2010 fiscal year. We have met and even surpassed our goals, and we achieved this during a particularly challenging time—facing issues such as the global economic downturn, the 2009 H1N1 flu virus and Canada's transition to economic recovery.

The Labour Program contributes to Canada's economic success and the well-being of Canadians by fostering healthy, fair and productive workplaces, and cooperative workplace relations. Working closely with employers, unions, provincial and territorial colleagues, and international partners, the Labour Program continues to find innovative ways to provide support to hard-working Canadians, to help build dynamic work environments, and to advance Canadian values and fair labour practices on the global stage. These efforts contribute to the economic success of the country and to the strength of its social fabric.

During the economic challenges we are currently facing, the Labour Program continues to play an important role in the country's economic recovery. The Wage Earner Protection Program, which was expanded in January 2009 through Canada's Economic Action Plan, helped over 23 500 workers recover wages lost due to employer bankruptcy or receivership.

Another accomplishment includes the work done to promote harmonious union management relations and to minimize the number of work stoppages. This is particularly important now as Canada's economy gains strength but remains fragile. In 2009–2010, 94% of approximately 200 collective bargaining disputes were settled without a work stoppage.

Canadians should be able to return home safe and sound after their work day. Focused, proactive Labour Program activities have helped workplace injuries and fatalities in high-risk industries continue to decrease since 2005.

In 2009–2010, the Labour Program renewed the *Canada-China Framework for Labour Cooperation on Labour Matters*. It also provided technical assistance to key partner countries like Peru, Colombia, Guatemala and Honduras to help administer their labour legislation and comply with international labour standards.

As Canadian workplaces continue to evolve, we must work together to keep pace and be responsive. I am confident that the Labour Program will continue to meet these challenges effectively.

A handwritten signature of Lisa Raitt in black ink, written over a horizontal line.

The Honourable Lisa Raitt, P.C., M.P.
Minister of Labour

Section I Departmental Overview

Human Resources and Skills Development Canada

1.1 Introduction

This document provides an account of the performance of Human Resources and Skills Development Canada (HRSDC) for the period from April 1, 2009, to March 31, 2010. It reports the Department's achievements related to the commitments set out in the *2009–2010 Report on Plans and Priorities*.

1.2 Raison d'Être and Responsibilities

HRSDC's mission is to build a stronger and more competitive Canada, to support Canadians in making choices that help them live productive and rewarding lives, and to improve Canadians' quality of life. The Department delivers its mandate through three business lines: programs that support human resources and skills development, the Labour Program, and Service Canada.

Together, HRSDC's three business lines deliver a range of programs and services that affect Canadians throughout their lives, including:

- Old Age Security;
- Canada Pension Plan;
- Employment Insurance;
- Canada Student Loans and Grants;
- National Child Benefit; and
- Universal Child Care Benefit.

These direct benefits to Canadians are part of Canada's social safety net and represent almost 95% of the Department's expenditures. They are designed to provide seniors with basic income security, support unemployed workers, help students finance their post-secondary education, and assist parents who are raising young children, particularly those in low- and middle-income families.

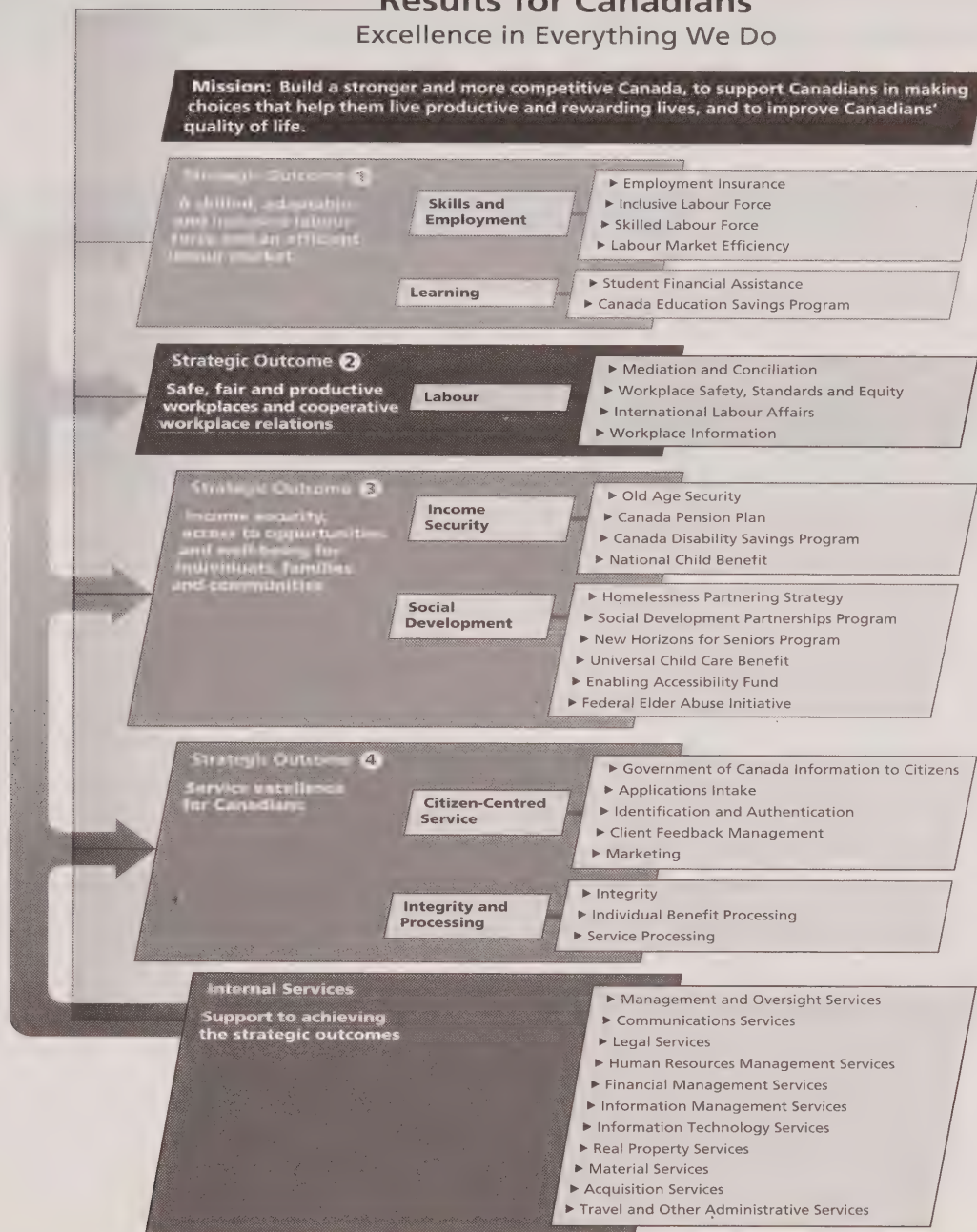
HRSDC also provides funding to organizations and other levels of government through targeted labour market and social development programs that aim to improve Canada's competitiveness, increase opportunities for vulnerable Canadians, and help Canadians become more resilient, skilled and adaptable.

Through the Labour Program, HRSDC is responsible for labour laws and policies in federally regulated workplaces. The Labour Program's mandate includes promoting and protecting labour standards and workplace health and safety, facilitating constructive labour relations, developing labour-related policy and program options in response to changes in economic and social conditions, providing customized information about industrial relations and workplace trends, representing Canada in international organizations dealing with labour issues, and negotiating labour cooperation agreements and cooperative frameworks with free trade partners and emerging economic partners.

Service Canada helps citizens access HRSDC's programs, as well as other Government of Canada programs and services, at more than 600 points of service across the country. In addition to in-person services, the organization serves the needs of Canadians online at (www.servicecanada.gc.ca) and by telephone through 1 800 O-Canada and its integrated network of call centres.

1.3 Program Activity Architecture

Results for Canadians Excellence in Everything We Do



The HRSDC Program Activity Architecture (PAA) is a representation of the programs offered by HRSDC and the results (strategic outcomes) that the programs are designed to achieve for Canadians. The PAA also includes a program activity for services that are internal to the Department and are important in supporting the achievement of HRSDC's four strategic outcomes.

1.4 Performance Summary Tables

Total Financial Resources

	Planned Spending	Total Authorities	Actual Spending
(millions of dollars)	94,719.8	97,622.1	97,402.7

Total Human Resources

	Planned	Actual	Difference
Full-Time Equivalents	24,508	25,109	(601)

Strategic Outcome 1

A skilled, adaptable and inclusive labour force and an efficient labour market

Financial Information

Under this strategic outcome, the Department helps Canadians take advantage of opportunities to develop skills and knowledge and to participate in and complete post-secondary education. It does so by offering programs that:

- provide temporary income support to unemployed Canadians who have contributed to the Employment Insurance (EI) program, while they look for work;
- provide loans and grants to post-secondary students;
- encourage Canadians to save for the post-secondary education of a child under 18 years of age; and
- increase skills development opportunities.

HRSDC facilitates participation in the labour force by:

- reducing barriers to the participation of groups that are under-represented in the labour force, including Aboriginal people, older workers, youth, and people with disabilities;
- reducing barriers to interprovincial labour mobility;
- providing skills and labour market information to Canadians and newcomers; and
- improving the recognition of foreign credentials.

Strategic Outcome Indicator	Targets	Performance and Historical Results
Percentage of the Canadian labour force (aged 25–64) with some post-secondary education	70.5%	2009–2010 results: 71.1% (See page 40 for breakdown.)
Source: Internal HRSDC calculation using the Labour Force Survey		Historical results: 2008–2009: 70.7% 2007–2008: 70.0% 2004–2005: 68.0% 1990–1991: 52.1%

Strategic Outcome Indicator	Targets	Performance and Historical Results												
<p>Percentage of Canadians (aged 25–64) who have attained a post-secondary education certificate, diploma or degree</p> <p>Source: Internal HRSDC calculation using the Labour Force Survey</p>	61.8%	<p>2009 results: 61.4% (See page 40 for breakdown.)</p> <p>Historical results: 2008: 60.8% 2007: 60.3% 2005: 58.3% 1990: 39.6%</p> <p>During the last five years, Canada has been ranked first among Organisation for Economic Co-operation and Development countries in terms of having the highest percentage of its population having attained a post-secondary credential (<i>Education at a Glance 2009</i> at www.oecd.org)</p>												
<p>Proportion of working-age Canadians (aged 25–64) who participate in job-related training and employer-supported job-related training</p> <p>Source: Access and Support to Education and Training Survey</p>	<p>Non-Employer-Supported Job-Related Training: 34.7%</p> <p>Employer-Supported Job-Related Training: 25%</p>	<table> <tr> <th></th><th>2008</th><th>2002</th></tr> <tr> <td>Non-employer-supported job-related training</td><td>30.6%</td><td>24.6%</td></tr> </table> <table> <tr> <th></th><th>2008</th><th>2002</th></tr> <tr> <td>Employer-supported job-related training</td><td>27.7%</td><td>21.7%</td></tr> </table> <p>Note: The wording of this indicator and 2002 results have been revised based on a new data source (Access and Support to Education and Training Survey). The Adult Education Training Survey, reference is the 2009–2010 Report on Plans and Priorities, is no longer available.</p>		2008	2002	Non-employer-supported job-related training	30.6%	24.6%		2008	2002	Employer-supported job-related training	27.7%	21.7%
	2008	2002												
Non-employer-supported job-related training	30.6%	24.6%												
	2008	2002												
Employer-supported job-related training	27.7%	21.7%												
<p>Percentage of unemployed individuals who were unemployed for 53 weeks or more</p> <p>Source: Labour Force Survey</p>	4.1%*	<p>2009–2010 results: 4.9%</p> <p>Historical results: 2008–2009: 3.8% 2007–2008: 4.1% 2006–2007: 4.4% 2005–2006: 4.7% 2004–2005: 4.8%</p>												

(Continued)

Strategic Outcome Indicator	Targets	Performance and Historical Results
Employment ratio (employed population in proportion of the working-age population) Source: Labour Force Survey	73.2%*	2009–2010 results: 71.3% Historical results: 2008–2009: 73.2% 2007–2008: 73.7% 2006–2007: 73.1% 2005–2006: 72.6% 2004–2005: 72.5%
Average proportion of EI regular benefits entitlement used Source: Administrative data	59.7%	2007–2008 results: 60.6% Historical results: 2006–2007: 59.7% 2005–2006: 59.7% 2004–2005: 59.8% 2003–2004: 60.9% 2002–2003: 61.3%

* HRSDC used past performance to establish a target for these indicators.

2009–2010						Alignment to Government of Canada Outcomes
(Financial Resources, Gross, \$ Millions)	2008–2009 Actual Spending ^a	Main Estimates	Planned Spending	Total Authorities	Actual Spending	
Skills and Employment	18,077.6	1,772.6	21,148.1	23,865.2	23,765.6	Income security and employment for Canadians
Learning	2,117.8	2,159.0	2,159.1	2,474.3	2,466.7	An innovative and knowledge-based economy
Total	20,195.4	3,931.6	23,307.2	26,339.5	26,232.3	

^a Beginning in the 2009–2010 Estimates cycle, the resources for the Internal Services program activity are displayed separately from the resources for other program activities; they are no longer distributed among the remaining program activities, as was the case in previous Main Estimates. Spending by program activity for 2008–2009 has been restated to ensure comparability between fiscal years.

Strategic Outcome 2

Safe, fair and productive workplaces and cooperative workplace relations

To achieve this strategic outcome, the Department, through the Labour Program:

- develops innovative policy and program options in response to changes in the workplace and employer-employee relations;
- collects, analyzes, and disseminates information about developments in collective bargaining, labour law and trends in workplaces across Canada;
- provides mediation and conciliation services to federally regulated employers and unions engaged in high-stakes collective bargaining;
- enforces compliance with labour and occupational health and safety standards, as defined under the *Canada Labour Code* for workplaces under federal jurisdiction;
- provides tools and advice in support of employment equity and workplace diversity;
- provides fire protection services in federal buildings and on reserves;
- administers workers' compensation claims from federal public sector employees;
- provides oversight of the Wage Earner Protection Program;
- explores modernizing legislation and regulations;
- manages federal-provincial-territorial relations among Canada's departments of labour;
- manages Canada's participation in international labour forums; and
- negotiates and implements labour cooperation agreements and cooperation frameworks in the context of free trade negotiations to advance Canada's interests and values abroad.

Strategic Outcome Indicator	Target	Performance and Historical Results
Number of problems with well addressed strategies Source: Administrative data	100%	2009–2010 result: 100% This indicator refers to the strategies (e.g. research, information dissemination, policy options, legislation) planned and successfully implemented with respect to existing and emerging workplace issues. A strategy is considered well-addressed if the issue has been clearly defined and the Minister of Labour has approved a forward-looking plan.

2009–2010						Alignment to Government of Canada Outcomes
(Financial Resources, Gross, \$ Millions)	2008–2009 Actual Spending ^a	Main Estimates	Planned Spending	Total Authorities	Actual Spending	
Labour	233.9	246.3	271.2	270.8	268.5	A fair and secure marketplace
Total	233.9	246.3	271.2	270.8	268.5	

^a Beginning in the 2009–2010 Estimates cycle, the resources for the Internal Services program activity are displayed separately from the resources for other program activities; they are no longer distributed among the remaining program activities, as was the case in previous Main Estimates. Spending by program activity for 2008–2009 has been restated to ensure comparability between fiscal years.

Strategic Outcome 3

Income security, access to opportunities and well-being for individuals, families and communities

HRSDC helps Canadians achieve basic income security by setting policy for and administering Canada's public pension system, which provides Canadians with retirement pensions, survivor pensions, and disability benefits, including the Canada Pension Plan, Old Age Security, and the Guaranteed Income Supplement. HRSDC also sets and administers benefit-related policies through programs such as the National Child Benefit and the Universal Child Care Benefit, and it helps Canadians with disabilities and their families save for the future through the Canada Disability Savings Program.

The Department works with partners to increase access to opportunities and well-being for individuals, families and communities through policies and programs that support:

- homeless individuals and families, as well as those at risk of becoming homeless;
- children and families;
- increased awareness of elder abuse;
- seniors;
- communities; and
- people with disabilities.

HRSDC is the lead federal department responsible for intercountry adoption in Canada. Through the Office for Disability Issues, HRSDC coordinates the Government of Canada's efforts to promote the full participation of Canadians with disabilities in learning, work and community life.

Strategic Outcome Indicator	Targets	Performance and Historical Results
Number and proportion of individuals 65 years and older who would have had low family income without public pension support Source: Survey of Labour and Income Dynamics	1,946,540* 47.8% of all seniors	2007 results: 1,907,250; 45.6% of all seniors Historical results: 2006: 1,946,540; 47.8% of all seniors 2005: 1,963,400; 49.9% of all seniors 2004: 1,977,400; 50.9% of all seniors
Number and proportion of individuals aged 65 years and older who had low family income Source: Survey of Labour and Income Dynamics	219,000 seniors* 5.4% of all seniors	2007 results: 201,200; 4.8% of all seniors Historical results: 2006: 219,000; 5.4% of all seniors 2005: 241,900; 6.1% of all seniors

* The intent of these performance indicators is to show the contribution of the Department's income security programs to lowering the low-income rate among seniors from an estimated 45.6% to 4.8% (all else being equal). Data for this indicator lags by 3 years. For this indicator, low income is measured using Statistics Canada's Low-Income Cut-Off (LICO), which estimates the threshold at which families spend 20% more of their income on necessities than the average family. The exact income cut-off varies by family size and the size of the population centre where they reside. See: <http://www.statcan.gc.ca/pub/75f0002m/2010005/tbl/tbl01-eng.htm>

(Financial Resources, Gross, \$ Millions)	2008–2009 Actual Spending ^a	2009–2010				Alignment to Government of Canada Outcomes
		Main Estimates	Planned Spending	Total Authorities	Actual Spending	
Income Security	62,419.0	35,268.9	66,011.9	65,210.5	65,199.8	Income security and employment for Canadians
Social Development	2,794.0	2,639.5	2,769.0	2,851.4	2,796.8	A diverse society that promotes linguistic duality and social inclusion
Total	65,213.0	37,908.4	68,780.9	68,061.9	67,996.6	

^a Beginning in the 2009–2010 Estimates cycle, the resources for the Internal Services program activity are displayed separately from the resources for other program activities; they are no longer distributed among the remaining program activities, as was the case in previous Main Estimates. Spending by program activity for 2008–2009 has been restated to ensure comparability between fiscal years.

Strategic Outcome 4**Service excellence for Canadians**

Service Canada is the face of the Government of Canada for millions of Canadians. Through its network of service channels, it connects Canadians with a wide range of Government programs and services. Service Canada is committed to serving the needs of Canadians, whether they are looking for basic information about Government of Canada programs and services; applying for national program benefits managed by HRSDC to which they are entitled, such as Old Age Security, Canada Pension Plan or Employment Insurance; or accessing services delivered on behalf of partners, such as the Passport Receiving Agent Service. Service Canada accomplishes this by continuing to focus on citizen-centred service excellence and through the day-to-day contributions of its professional and knowledgeable employees.

Service excellence is about providing citizens with a consistently positive service experience and sustaining service delivery that is efficient, affordable and fair, while helping the Department and the Government as a whole to realize important policy and legislative objectives. Equally, it means using Service Canada's connection to Canadians and the opportunities this presents for positive engagement, dialogue and feedback to help ensure that policy directions, program development and service delivery remain responsive to citizens' changing needs and expectations. To support continuous improvement in the delivery of service excellence, the Department conducts research and gathers feedback from citizens to help improve its ability to deliver the right service at the right time and in the right way.

Strategic Outcome Indicator	Target	Performance and Historical Results
Percentage of clients served who are satisfied with the delivery of programs and services by Service Canada Source: Administrative data	85%	<p>The Department conducts a bi-annual Client Satisfaction Survey to assess service quality from the perspective of Canadians who access services through Service Canada. The last iteration of the survey was conducted in 2007–2008. Due to priorities arising from <i>Canada's Economic Action Plan</i>, resources were focussed on delivering additional services and support and as a result, the survey was postponed to 2010–2011.</p> <p>Historical results:</p> <p>2007–2008: 83%</p> <p>2005–2006: 84%</p> <p>2009–2010 results from Service Canada's Office for Client Satisfaction show improvements in client satisfaction. The number of complaints received from clients in 2009–2010 decreased by 29% compared to 2008–2009. Furthermore, the number of compliments received increasing to 99 from previous results of 71 in 2007–2008. Over 60% of the compliments received were directed towards services provided under the Employment Insurance program.</p>

(Financial Resources, Gross, \$ Millions)	2008–2009 Actual Spending ^a	2009–2010				Alignment to Government of Canada Outcomes
		Main Estimates	Planned Spending	Total Authorities	Actual Spending	
Citizen-Centred Service	533.8	466.9	474.5	540.9	531.1	A transparent, accountable and responsive federal government
Integrity and Processing	688.9	553.5	553.5	826.4	804.7	A transparent, accountable and responsive federal government
Total	1,222.7	1,020.4	1,028.0	1,367.3	1,335.8	

^a Beginning in the 2009–2010 Estimates cycle, the resources for the Internal Services program activity are displayed separately from the resources for other program activities; they are no longer distributed among the remaining program activities, as was the case in previous Main Estimates. Spending by program activity for 2008–2009 has been restated to ensure comparability between fiscal years.

Program Activity		Internal Services				
(Financial Resources, Gross, \$ Millions)	2008–2009 Actual Spending ^a	2009–2010				
		Main Estimates	Planned Spending	Total Authorities	Actual Spending	
Internal Services	875.7	790.8	794.2	960.0	937.4	
Total	875.7	790.8	794.2	960.0	937.4	

^a Beginning in the 2009–2010 Estimates cycle, the resources for the Internal Services program activity are displayed separately from the resources for other program activities; they are no longer distributed among the remaining program activities, as was the case in previous Main Estimates. Spending by program activity for 2008–2009 has been restated to ensure comparability between fiscal years.

1.5 Contribution of Priorities to Strategic Outcomes

Operational Priorities	Status
Assist Canadian workers in a period of economic downturn through income support, adjustment assistance and skills investments	<p>HRSDC played a critical role in implementing the first year of <i>Canada's Economic Action Plan</i> by providing additional Employment Insurance (EI) benefits and support to the workers most affected by the economic downturn. EI claimants received an extra five weeks of benefits, and long-tenured workers were able to access the Career Transition Assistance initiative and an extension of EI regular benefits made available through Bill C-50, <i>An Act to amend the Employment Insurance Act and to increase benefits</i>. Temporary job losses were avoided by extending Work-Sharing agreements, and Canadians had increased access to skills development and training through additional funding provided to provinces and territories under labour market development agreements and the new Strategic Training and Transition Fund. Eligible older workers benefited from additional investments in the Targeted Initiative for Older Workers, and many students received additional employment opportunities through the Canada Summer Jobs program. Aboriginal people benefited from skills development and training opportunities through the Aboriginal Skills and Employment Partnership and the Aboriginal Skills and Training Strategic Investment Fund. Additional investments supported apprentices by implementing the new Apprenticeship Completion Grant. HRSDC also implemented the <i>Fairness for the Self-Employed Act</i>, which extended EI special benefits (i.e. parental, sickness) on a voluntary basis to the self-employed.</p> <p>The Department launched the Aboriginal Skills and Employment Training Strategy and the Skills and Partnership Fund, which are designed to increase Aboriginal participation in the Canadian labour market. In collaboration with provinces and territories, the Department also successfully launched both the new Canada Student Grants Program for low- and middle-income students and the Repayment Assistance Plan for Canada Student Loans, and it continued to implement the Service Delivery Vision for Student Financial Assistance initiatives.</p>
	<p>Type New</p> <p>Link to Strategic Outcomes</p> <p>Strategic Outcome 1</p> <p>A skilled, adaptable and inclusive labour force and an efficient labour market</p>

(Continued)

(Continued)

Operational Priorities	Status
Help Canadian workers and employers to maintain workplace safety, fairness, productivity and cooperation throughout the economic downturn by providing relevant and timely services and support	<p>The Labour Program led the Budget 2009 initiative to expand the Wage Earner Protection Program, which was originally developed to cover unpaid regular wages and vacation pay when an employer goes bankrupt or enters receivership. The expansion enables the program to also cover unpaid severance and termination pay.</p> <p>The Labour Program increased its efforts to help employers and unions negotiate collective agreements, recognizing that economic downturns tend to generate tensions at the bargaining table and a heightened risk of strikes and lockouts when the economy can least afford them.</p> <p>The Labour Program played an important part in the response to the 2009 H1N1 pandemic and the management of the resulting refusals to work in the critical air transportation sector.</p>
	<p>Type</p> <p>Ongoing</p> <p>Link to Strategic Outcomes</p> <p>Strategic Outcome ②</p> <p>Safe, fair and productive workplaces and cooperative workplace relations</p>
Assist Canadians through targeted and modernized income security and social development measures for vulnerable populations (seniors, people with disabilities, homeless people and those at risk of becoming homeless, and communities)	<p>HRSDC continued to provide timely statutory benefits to Canadians through the Canada Pension Plan (CPP), CPP Disability, Old Age Security and Guaranteed Income Supplement programs, contributing to a stable retirement income system and alleviating poverty among seniors.</p> <p>The Department also administered programs that provide individuals and families with access to services, information and opportunities to improve their well-being and enhance participation in their communities.</p> <p>In addition, HRSDC continued to assist homeless individuals and families, as well as those who are at risk of homelessness, through the Homelessness Partnering Strategy. This program exceeded its yearly targets, both in terms of funding commitments from partners and in terms of targeted investments toward longer-term transitional and supportive housing.</p>
	<p>Type</p> <p>Ongoing</p> <p>Link to Strategic Outcomes</p> <p>Strategic Outcome ③</p> <p>Income security, access to opportunities and well-being for individuals, families and communities</p>

(Continued)

(Concluded)

Operational Priorities	Status
Respond to increase in demand for services from existing Service Canada-delivered programs	<p>The Department implemented several measures to address the increase in demand for services as a result of the economic downturn and to maintain the level of service Canadians have come to expect. As a result, it surpassed its speed-of-payment target for Employment Insurance (EI), with 84.2% of benefit payments issued within 28 days of the date applications were filed. The CPP retirement, Old Age Security (OAS) basic and Apprenticeship Incentive Grant programs also surpassed their respective speed-of-payment targets.</p> <p>The accuracy rate in benefit payments for EI, OAS and CPP exceeded the 95% target.</p>
	<p>Type</p> <p>New</p> <p>Link to Strategic Outcomes</p> <p>Strategic Outcome ④</p> <p>Service excellence for Canadians</p>

Management Priority	Status
Support the organization's core business and priorities by delivering efficient and effective corporate services	<p>HRSDC's management agenda includes a broad range of activities that support management excellence.</p> <p>The Department developed a new Risk Assessment, Management and Mitigation approach to improve the integrity of contribution programs, which was implemented across the portfolio as of April 1, 2010. The investment review office oversaw a portfolio of over 40 business-change and information technology-enabled projects in support of services to Canadians and employers, and the Department undertook activities related to its renewal priorities of creating a healthy and enabled workplace, strengthening and enabling leadership, and investing in career development.</p>
	<p>Type</p> <p>New</p> <p>Link to Strategic Outcomes</p> <p>Strategic Outcome ①</p> <p>A skilled, adaptable, and inclusive labour force and an efficient labour market</p> <p>Strategic Outcome ②</p> <p>Safe, fair, and productive workplaces, and cooperative workplace relations</p> <p>Strategic Outcome ③</p> <p>Income security, access to opportunities, and well-being for individuals, families, and communities</p> <p>Strategic Outcome ④</p> <p>Service excellence for Canadians</p>

1.6 Risk Analysis

Over the past year, the Canadian economy experienced the effects of a global recession, including an increase in unemployment and a drop in consumer and business confidence, which fell to their lowest levels since 2001. The economic downturn increased demand for many of HRSDC's programs, including Employment Insurance (EI), labour market programs and student financial assistance. In addition, the Department's key role in delivering components of *Canada's Economic Action Plan* required rapid policy and service delivery responses.

In this context, the Department identified and addressed four risk areas: service delivery, financial resources, human resources and aging information technology infrastructure.

Service Delivery

The Department faced significant increases in the number of EI claims and applications for other labour market programs, such as Work-Sharing. The workload on the front lines presented an ongoing challenge to the Department's service delivery operations while it was being called upon to implement key components of *Canada's Economic Action Plan*.

There was a risk that the Department would be unable to meet the increased demand for services and implement its part of *Canada's Economic Action Plan* in the required timeframe. A departmental SWAT Committee was established to oversee and manage risks related to implementing *Canada's Economic Action Plan*. To meet the immediate need for increased service delivery capacity, the Department increased its human resources by an additional 3,000 full-time equivalents on a temporary basis.

The Department continued to work with provincial and territorial governments to improve service to Canadians, strengthen accountability, clarify the roles and responsibilities of governments, and improve collaborative management of shared areas of responsibility. This was done by: implementing new labour market agreements and the Strategic Training and Transition Fund; negotiating new or amending existing agreements with provinces and territories for the Targeted Initiative for Older Workers; developing letters of understanding to

improve information-sharing; implementing vital events agreements; and developing memoranda of understanding for service delivery collaboration.

These efforts allowed the Department to successfully implement its portion of the new measures under *Canada's Economic Action Plan* while maintaining high service standards for its programs.

Financial Resources

The rapid increase in the demand for services created funding challenges for the Department. To ensure that it could respond to this demand while implementing *Canada's Economic Action Plan*, the Department instituted a process of regular reviews of its internal plans, priorities and budgets, revising them as appropriate and seeking additional funding authorities as needed to deliver the Government of Canada's commitments. At the same time, the Department began a review of its enabling services to identify ways to increase the efficiency of its core internal services.

The Department took steps to improve its Performance Measurement Framework to provide senior management with specific performance information to guide decision-making and the reallocation of resources. Other efforts centred on improving ongoing due diligence, including improving the Department's regular financial forecasting and reporting. The Department also strengthened the integration of planning processes to improve the alignment of financial and human resources allocations with business priorities.

Human Resources

Due to the significantly increased demand for its programs, the Department needed to reallocate its existing human resources to priority areas, as well as rapidly increase the size of its workforce through the use of temporary workers. This placed significant strain on the Department's ability to manage its human resources, and particularly on its ability to hire new staff in a timely manner. To address this issue, the Department focused its mitigation efforts on implementing the Service Management Structural Model in the regions, which includes the establishment of new roles, skill profiles and recruitment strategies; standardized training and certification programs; defined career progression; performance management; and a reward

and recognition program. The Department also developed a staffing monitoring framework and increased its use of collective staffing.

In addition, the Department's workforce continued to be affected by the same demographic trends affecting the rest of the Canadian population. An aging workforce, combined with high levels of turnover, created a risk to the Department's ability to deploy the necessary human resources to meet the needs of Canadians. This risk placed growing pressure on the Department to take a systematic approach to reviewing its operations to improve the efficiency and effectiveness of the organization. As a first step towards this goal, HRSDC continued to support public service renewal in order to build a healthy, enabled workplace and workforce with strong executive and managerial leadership. Initiatives in this area included developing the skills of employees; creating an environment to facilitate employee empowerment and engagement; encouraging creativity, innovation and forward thinking; and strengthening the people and financial management infrastructure that supports the organization.

Aging Information Technology Infrastructure

The Department's aging information technology infrastructure has placed limits on its ability to implement new approaches to business processes. The increased demand for the Department's services due to the economic downturn further stressed its processing and operational systems.

The Department moved quickly over the past year to implement measures to mitigate this risk, including the launch of an infrastructure renewal program. This program has been aimed at minimizing the risk to HRSDC's critical applications through a planned approach to refreshing information technology infrastructure components, starting with the high-priority business applications that have the highest risk of failing. The Department also put in place a rigorous investment review process to ensure that allocated funding is aligned with the highest-priority objectives and developed a long-term renewal road map for modernizing its technology infrastructure and associated software applications.

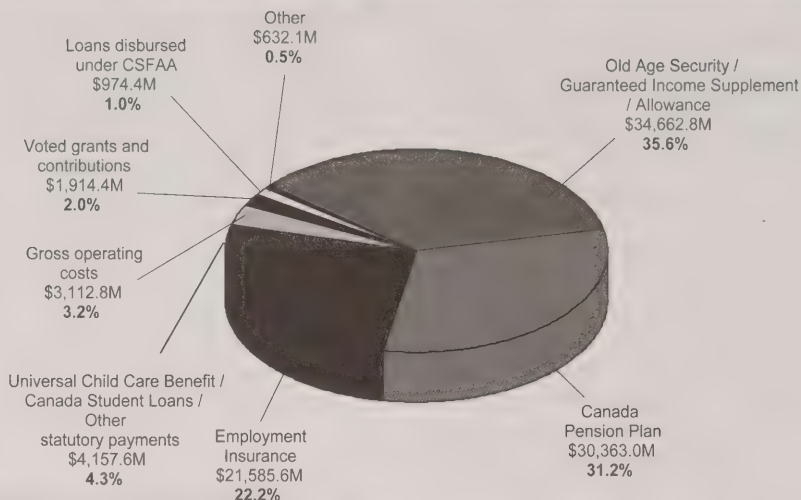
Overall Effectiveness of Risk Mitigation Strategies

The Department successfully mitigated these risks for the 2009–2010 fiscal year, allowing its three business lines to meet the demand for services during the recession and to implement the Department's contributions to *Canada's Economic Action Plan*. Many of the risks relating to human resources and the information technology infrastructure will persist over the medium-term and will require the Department to continue to monitor these areas and establish longer-term mitigation strategies. For 2010–2011, HRSDC will continue to implement its multi-year plan for managing its human and financial resources and for addressing the Department's aging information technology infrastructure.

1.7 Expenditure Profile 2009–2010

HRSDC expenditures on programs and services total more than \$97 billion, of which almost \$92 billion, or 94%, directly benefits Canadians through Employment Insurance (EI), the Canada Pension Plan, Old Age Security, the Universal Child Care Benefit, loans disbursed under the *Canada Student Financial Assistance Act*, and other statutory transfer payment programs. Departmental expenditures were \$1.9 billion in voted grants and contributions and \$2.6 billion for EI Part II.

Consolidated Total \$97,402.7 Million



Human Resources and Skills Development Canada - Gross Expenditures (millions of dollars)

Budgetary

Net Operating Costs	1,127.3
Add Recoveries in relation to:	
Canada Pension Plan	274.1
Employment Insurance Account	1,584.3
Workers' Compensation	117.4
Other	9.7
Gross Operating Costs	3,112.8
Voted Grants and Contributions	1,914.4
Total Gross Expenditures	5,027.2

Other - Workers' Compensation and EI/CPP Charges and Recoveries	632.1
---	-------

Non-Budgetary

Loans disbursed under <i>Canada Student Financial Assistance Act</i> (CSFAA)	974.4
--	-------

Statutory Transfer Payments (millions of dollars)

Grants and Contributions

Old Age Security	26,391.3
Guaranteed Income Supplement	7,736.6
Allowance	534.9
Other Statutory Payments:	
Universal Child Care Benefit	2,593.6
Canada Education Savings Grant	615.7
Canada Student Loans	690.7
Canada Disability Savings Grant	126.8
Canada Learning Bond	56.7
Wage Earner Protection Program	35.0
	4,118.5

Subtotal 38,781.3

Canada Pension Plan Benefits	30,363.0
Employment Insurance Benefits	
Part I	18,979.8
Part II	2,605.8
	21,585.6
Other Specified Purpose Accounts	39.1 ^a

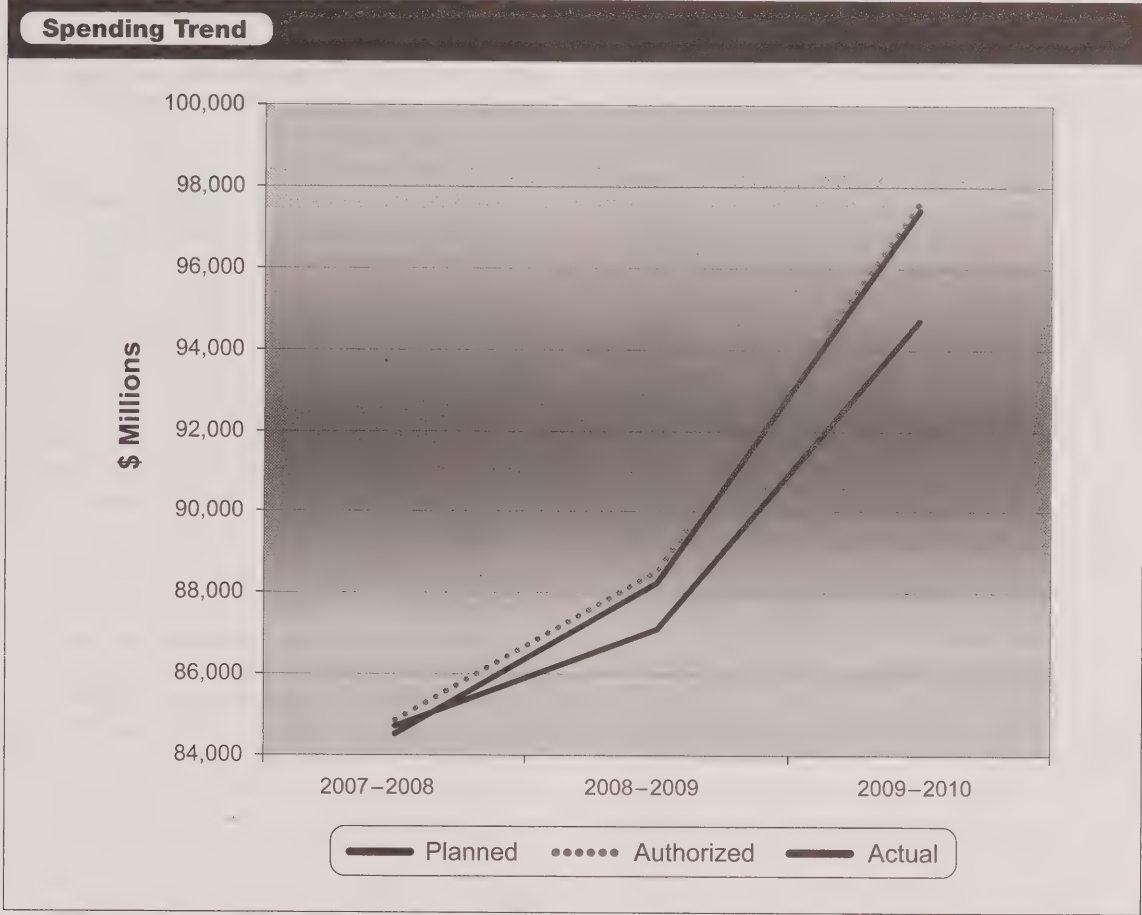
Total Statutory Transfer Payments 90,769.0

^a This amount includes payments related to Government Annuities Account, the Civil Service Insurance Fund, and the Canada Millennium Scholarship Foundation Excellence Awards Fund.

The figure below illustrates HRSDC's spending trend from 2007–2008 to 2009–2010. In the 2009–2010 fiscal year, the Department spent \$97.4 billion to contribute to achieving its expected results.

The total authorized spending for 2007–2008 to 2009–2010 includes all parliamentary appropriation

and revenue sources, Main Estimates and Supplementary Estimates. Planned spending corresponds to the forecasts presented in the Report on Plans and Priorities from each respective year.



Total Consolidated Expenditures			
(Millions of dollars)			
	2007–2008	2008–2009	2009–2010 ^a
Planned	84,700.4	87,125.7	94,719.8
Authorized	84,867.4	88,520.2	97,622.1
Actual	84,504.4	88,264.2	97,402.7

Canada's Economic Action Plan ^a	
	2009–2010
	2,037.5
	2,307.3
	2,272.3

^a Canada's Economic Action Plan initiatives are included with 2009–2010 figures.

Actual expenditures for 2008–2009 were \$3.8 billion (4.5%) higher than actual expenditures for 2007–2008, mainly as a result of a \$2.0 billion increase in EI benefits and a \$1.5 billion increase in CPP benefits. In addition, OAS payments were \$1.4 billion higher over the same time frame due to a change in the estimated number of beneficiaries. These increases were offset by a \$1.8 billion decrease in spending from 2007–2008 related to the administration and delivery by Service Canada of Common Experience Payments, one of the five components included in the *Indian Residential Schools Settlement Agreement*.

In 2009–2010, actual expenditures were \$9.1 billion (10.4%) higher than in 2008–2009. This increase can be mainly explained by a \$3.6 billion increase in EI benefits and administrative costs due to the economic downturn, a \$2.3 billion increase for initiatives announced in *Canada's Economic Action Plan*, a \$1.4 billion increase in CPP benefits, and a \$1.3 billion increase in OAS payments due to changes in the estimated number of beneficiaries and the forecasted average monthly rate.

1.8 Summary of HRSDC's Contribution to Canada's Economic Action Plan

As part of Budget 2009, the Government of Canada introduced *Canada's Economic Action Plan*, including the Canada Skills and Transition Strategy. *Canada's Economic Action Plan* provided additional financial investments and introduced new programs to support Canadians during the recession and help them develop the skills necessary to prosper once the economy recovers. While full reporting on *Canada's Economic Action Plan* can be found at www.actionplan.gc.ca, the following provides a brief performance analysis for the contributions delivered by HRSDC in 2009–2010.

Initiatives under Strategic Outcome 1: A skilled, adaptable and inclusive labour force and an efficient labour market

Meet Employment Insurance–related policy and program design demands in response to rising unemployment by:

- 1) providing an additional five weeks of Employment Insurance (EI) benefits, previously only available as a pilot project in specific regions with high unemployment, on a national basis for a two-year period

In addition, the maximum duration of benefits in areas of high unemployment has been increased from 45 to 50 weeks. These extra five weeks of benefits were provided to 597,376 EI claimants, for a total of \$730 million in additional benefits delivered in 2009–2010 (\$919.8 million and 2.6 million additional weeks of benefits overall). In addition, 64,675 Canadians received \$215 million in additional benefits under Bill C-50, *An Act to amend the Employment Insurance Act and to increase benefits*, which extended the maximum duration of EI Part I benefits for long-tenured workers.

- 2) extending the duration of Work-Sharing agreements by 14 weeks to a maximum of 52 weeks to help more companies avoid layoffs by offering EI income support to qualifying workers willing to work a reduced work week

Partly as a result of this extension and the changes to the flexibility of the program, over 255,000 workers had participated, or were able to continue their participation in 5,900 Work-Sharing agreements as of March 29, 2010.

- 3) allowing earlier access to EI regular income benefits for workers who use some or all of their severance pay to invest in skills upgrading or other training

The Department implemented the Career Transition Assistance initiative, which consists of: the Severance Investment for Training Initiative, which enables workers to access EI regular benefits earlier if they use their severance pay to invest in skills upgrading or other training, and the Extended Employment Insurance and Training Incentive, which extends EI income benefits for up to two years for long-tenured

workers participating in long-term training. In 2009–2010, approximately 10,000 long-tenured workers received additional benefits in order to participate in these long-term training initiatives, for a total of \$15 million in additional benefits.

4) freezing EI premium rates for 2009 and 2010 in order to support employers and employees

Canada's Economic Action Plan announced the freezing of the EI premium rate for 2009 and 2010 at \$1.73 per \$100 of insurable earnings, the same level as in 2008. This represents projected relief of \$11.1 billion for Canadian workers and their employers relative to what would have been the case if rates had been set at the break-even level over these two years.

Work with provinces and territories to facilitate worker adjustment to the economic downturn by supporting investments in skills acquisition through labour market agreements and labour market development agreements by:

1) investing \$500 million, over a two-year period, in a Strategic Training and Transition Fund (STTF) to assist provinces and territories in providing programs that support the needs of workers affected by the economic downturn

In addition to funding provided through Labour Market Agreements, the STTF assisted provinces and territories in developing initiatives to help meet the training needs of workers in affected communities and sectors so they could remain in their jobs or move to new jobs. New agreements were negotiated with Quebec and the three territories. Amending Agreements to Labour Market Agreements were also signed with all 13 provinces and territories to include the allocation for the STTF, enabling Canadians, whether or not they qualified for EI benefits, to participate in training or other employment programs. In 2009–2010, more than 70,000 Canadians received labour market services and programming funded by the STTF.

2) increasing funding by \$1 billion over two years for training delivered by provinces and territories through the EI program

In addition to ongoing employment programming provided through Part II of the *Employment Insurance Act*, in 2009–2010, the Government of

Canada provided \$500 million in support of training and skills development programs to the provinces and territories through labour market development agreements. A new agreement was signed with the Government of Yukon. Then, in response to *Canada's Economic Action Plan*, Amending agreements for labour market development agreements were signed with all 13 provinces and territories. It is estimated that approximately 149,000 Canadians were served as a result of this incremental funding, with approximately 45,000 returning to work.

Improve and expand targeted program initiatives to support workers with skills and transition needs by:

1) providing an additional \$60 million for the Targeted Initiative for Older Workers (TIOW) over a three-year period (2009–2012) to enhance access to skills training and address the adjustment needs of older workers across a wider range of communities

The additional funding made available through *Canada's Economic Action Plan* made it possible for the TIOW to target a broader range of communities and enabled more older workers to receive the specialized support they need to make the transition to new jobs. Between April 1, 2009, and March 31, 2010, 100 new provincial/territorial TIOW projects were approved and 32 existing projects were extended. Once completed, these projects will have assisted approximately 7,300 unemployed older workers.

2) investing an additional \$100 million over three years (2009–2012) in the Aboriginal Skills and Employment Partnership program to support up to 25 new projects, which will result in the creation of 6,000 jobs for Aboriginal Canadians

As of March 17, 2010, 20 projects had been approved, committing additional funding made available under *Canada's Economic Action Plan*. These projects target 4,000 Aboriginal individuals to help them secure long-term jobs by 2012. As of March 31, 2010, 10 of these projects had been started, and the 10 remaining projects were expected to start in the first quarter of 2010–2011.

These projects funded under *Canada's Economic Action Plan* were in addition to the 16 ASEP projects already underway.

- 3) investing \$75 million in a new two-year (2009–2011) Aboriginal Skills and Training Strategic Investment Fund (ASTSIF)

ASTSIF lays the groundwork for a successor to the Aboriginal Human Resources Development Strategy and also supports additional investments in training for Aboriginal individuals facing barriers to employment. A national and regional application process was completed for ASTSIF, yielding 86 approved projects. The national component of ASTSIF is being used to support initiatives that are partnership-based and national in scope and will produce tools, services or promising practices to enhance the range of client and business services provided under the successor to the Aboriginal Human Resources Development Strategy. The regional component of ASTSIF will support training-to-employment, skills development and service improvement projects on a regional basis. ASTSIF funding has been fully committed, and results will be published at www.actionplan.gc.ca as soon as they are available.

- 4) assisting youth by delivering targeted funding of \$20 million over two years (2009–2011) through the Canada Summer Jobs program to enable more employers to hire summer students

The Department concluded more than 22,000 agreements and helped create approximately 37,500 summer jobs for students in 2009. Over 3,500 of these jobs can be attributed to the additional funding received under *Canada's Economic Action Plan*.

Help raise the number of completions and encourage young people to launch a career in one of the Red Seal skilled trades by implementing the Apprenticeship Completion Grant of \$2,000 on an ongoing basis

The Apprenticeship Completion Grant was implemented in July 2009 with eligibility made retroactive to January 1, 2009, as part of *Canada's Economic Action Plan*. This grant builds on the existing Apprenticeship Incentive Grant to encourage

more Canadians to complete their apprenticeship in the Red Seal trades. In 2009–2010, the Department received 24,603 applications and issued 18,861 grants.

Invest \$50 million over two years (2009–2011) in HRSDC's Foreign Credential Recognition Program and Citizenship and Immigration's Foreign Credential Recognition Office to develop a pan-Canadian *Framework for the Assessment and Recognition of Foreign Qualifications* in partnership with provinces and territories

The *Pan-Canadian Framework for the Assessment and Recognition of Foreign Qualifications* and an implementation plan were developed in conjunction with the provincial and territorial governments and were announced by the Minister of Human Resources and Skills Development in November 2009. HRSDC is co-leading the ad hoc Federal-Provincial/Territorial Foreign Qualification Recognition Working Group and overseeing the implementation of the Framework through the establishment of four task teams (Analysis, Consultation and Communication, Informing Sharing, and Metrics & Reporting). The Foreign Credential Recognition Program invested in 67 projects, 43 of which were supported by funding from *Canada's Economic Action Plan*.

Initiatives under Strategic Outcome 2: Safe, fair and productive workplaces and cooperative workplace relations

Deliver core programs, such as the Wage Earner Protection Program, that foster safety, fairness and productivity in workplaces under exclusive federal jurisdiction, and ensure that those programs are responsive to the economic challenges facing Canadian employers and workers.

Under *Canada's Economic Action Plan* in 2009–2010, the federal government expanded the scope of the WEPP to include unpaid severance and termination pay and committed an additional \$25 million per year to cover the new eligible amounts. As a result, HRSDC distributed nearly \$35 million in WEPP payments to 16,264 Canadian workers.

Canada's Economic Action Plan

Details by Initiative

Initiative	2009–2010 Financial Resources (millions of dollars)		
	Planning	Spending	Total Authorities Actual Spending
Increase in EI Regular Benefits Duration (extra 5 weeks)	575.0		919.8 919.8
New Measures for Long-Tenured Workers – The Career Transition Assistance Initiative (EI)	250.0		15.0 15.0
EI Long-Tenured Workers (Extension of Regular Benefits)	165.0		214.6 214.6
Work-Sharing (EI)	100.0		211.2 211.2
Wage Earner Protection Program	25.0		22.6 22.5
Subtotal – Direct payments to Individuals / Benefits	1,115.0		1,383.2 1,383.1
CONTRIBUTION AGREEMENTS / OTHER PROGRAMS			
EI Training Programs (LMDA Increased Funding)	500.0		500.0 500.0
Strategic Training and Transition Fund	250.0		253.5 253.5
Canada Summer Jobs Program	10.0		10.1 10.1
YMCA/YWCA Grants for Youth Internships	15.0		15.0 15.0
Targeted Initiative for Older Workers	20.0		20.0 5.2
Apprenticeship Completion Grant	40.0		40.0 39.4
Foreign Credential Recognition Program	17.5		17.5 8.3
Aboriginal Skills and Employment Partnership	20.0		16.8 8.4
Aboriginal Skills and Training Strategic Investment Fund	25.0		24.7 24.4
Aboriginal Human Resources Development Strategy	25.0		25.0 23.4
Federal Public Service Student Employment Program	-		1.5 1.5
Subtotal – Contribution Agreements / Other Programs	922.5		924.1 889.2
TOTAL HRSDC	2,037.5		2,307.3 2,272.3

1.9 Voted and Statutory Items

Voted and Statutory Items

		(in millions of dollars)			
Vote Statutory Item	Truncated Vote or Statutory Wording (millions of dollars)	2007-2008	2008-2009	2009-2010	
		Actual Spending	Actual Spending	Main Estimates ^a	Actual Spending
1	Operating expenditures	2,500.9	709.5	588.9	721.3
5	Grants and contributions	1,027.3	1,552.6	1,443.5	1,914.4
7	Write-off of Debts	0.4	-	-	0.1
(S)	Contributions to employee benefit plans	236.9	248.5	221.3	287.1
(S)	Minister of Human Resources and Skills Development - Salary and motor car allowance	0.1	0.1	0.1	0.1
(S)	Minister of Labour - Salary and motor car allowance	0.1	0.1	0.1	0.1
(S)	Old Age Security Payments	24,029.8	25,334.5	26,549.0	26,391.3
(S)	Guaranteed Income Supplement Payments	7,406.7	7,511.5	8,091.0	7,736.6
(S)	Universal Child Care Benefit	2,474.3	2,547.8	2,544.0	2,593.6
(S)	Canada Education Savings grant payments to Registered Education Savings Plans (RESPs) trustees on behalf of RESP beneficiaries to encourage Canadians to save for post-secondary education for their children	579.7	580.7	626.0	615.7
(S)	Allowance Payments	518.2	531.2	557.0	534.9
(S)	Canada Study Grants to qualifying full and part-time students pursuant to the <i>Canada Student Financial Assistance Act</i>	161.5	143.2	511.5	533.7
(S)	Payments related to the direct financing arrangement under the <i>Canada Student Financial Assistance Act</i>	292.3	298.2	300.9	235.9
(S)	Canada Learning Bond payments to Registered Education Savings Plans (RESPs) trustees on behalf of RESP beneficiaries to support access to post-secondary education for children from low-income families	35.8	47.8	43.0	56.7
(S)	Payments of compensation respecting government employees and merchant seamen	39.5	46.2	40.0	37.1
(S)	The provision of funds for interest and other payments to lending institutions and liabilities under the <i>Canada Student Financial Assistance Act</i>	36.3	22.9	31.9	11.6
(S)	Wage Earner Protection Program payments to eligible applicants owed wages and vacation pay, severance pay and termination pay from employers who are either bankrupt or in receivership as well as payments to trustees and receivers who will provide the necessary information to determine eligibility	-	3.7	31.2	35.0
(S)	The provision of funds for liabilities including liabilities in the form of guaranteed loans under the <i>Canada Student Loans Act</i>	(19.1)	(14.5)	4.5	(9.5)
(S)	Canada Disability Savings Grant payments to Registered Disability Savings Plan (RDSP) issuers on behalf of RDSP beneficiaries to encourage long-term financial security of eligible individuals with disabilities	-	0.1	3.3	83.9
(S)	Canada Disability Savings Bond payments to Registered Disability Savings Plan (RDSP) issuers on behalf of RDSP beneficiaries to encourage long-term financial security of eligible individuals with disabilities	-	-	1.9	42.9
(S)	The provision of funds for interest payments to lending institutions under the <i>Canada Student Loans Act</i>	0.1	0.1	-	0.1
(S)	Civil Service Insurance actuarial liability adjustments	-	0.1	0.1	0.1
(S)	Energy Cost Benefit	0.1	-	-	-
(S)	Spending of proceeds from disposal of Crown Assets	0.1	0.1	-	-
(S)	Spending pursuant to section 12(4) of the <i>Canada Education Savings Act</i>	-	0.1	-	0.3
Total Budgetary		39,321.0	39,564.5	41,587.2	41,823.0
Plus: Non-Budgetary					
Loans disbursed under the <i>Canada Student Financial Assistance Act</i>		1,099.5	987.9	596.0	974.4
Total Department		40,420.5	40,552.4	42,183.2	42,797.4
Plus: Specified Purpose Accounts:					
Employment Insurance costs		16,063.2	18,136.5	-	23,667.0
Canada Pension Plan costs		28,135.7	29,699.1	-	31,096.4
Other Specified Purpose Accounts costs		45.2	42.3	-	39.4
Departmental Employee Benefit Plan recoverable from Employment Insurance Account and Canada Pension Plan		(160.2)	(166.1)	-	(197.5)
Total Consolidated Expenditures		84,504.4	88,264.2	42,183.2	97,402.7

^a As published in Main Estimates 2009-2010

Section II Analysis of Program Activities by Strategic Outcome

Human Resources and Skills Development Canada

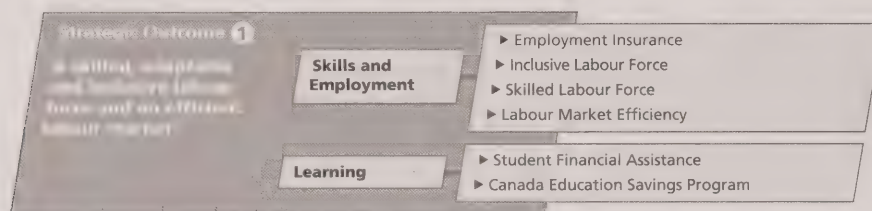
Analysis of Program Activities by Strategic Outcome

Note The following methodology was used to assign a performance status to the performance indicators found in this section

Result as a Percentage of Target	Performance Status
105% or greater	Exceeded
95–104%	Met
80–94%	Mostly met
60–79%	Somewhat met
Less than 60%	Not met

This methodology was established to account for the margin of error associated with measurements and to ensure balanced reporting.

2.1 Strategic Outcome 1



2.1.1 Program Activity: Skills and Employment

Priorities

Assist Canadian workers in a period of economic downturn through income support, adjustment assistance and skills investments

Benefits to Canadians

HRSDC helps Canadian workers become self-reliant and adapt to changes in the labour market through the Employment Insurance (EI) program, which provides temporary income support to eligible unemployed workers, as well as through other programs designed to improve Canadians' labour market outcomes and Canada's labour market. Since skilled workers are unemployed less frequently and for shorter periods of time, HRSDC encourages workers to increase their self-reliance and adaptability and to actively seek re-employment by helping them participate in training, acquire credentials, and improve their skill levels.

HRSDC makes substantial efforts to help Canadian employers meet their labour force needs and remain competitive. Its programs are designed to help employers find qualified workers (domestically or internationally trained) to meet their immediate and long-term needs and to provide employers with tools to invest in developing the skills of their workforce.

To support an adequate labour market supply and increase its inclusiveness, HRSDC works to increase the participation of under-represented groups such as youth, people with disabilities, Aboriginal peoples and older workers in the labour force.

HRSDC's programs also help improve labour market efficiency and the balance of supply and demand in the national labour market. They do this by providing timely, high-quality labour market information; improving labour mobility to allow workers to move from areas of high unemployment to areas of low unemployment, thus reducing labour market imbalances; and improving the recognition of

qualifications so that Canadians, including those who are internationally trained, have the opportunity to find jobs commensurate with their skills and training.

To deliver these programs, the Department relies on collaborative relationships with business and labour

representatives, provinces and territories, Canadian financial institutions, Aboriginal organizations and other stakeholders.

Program Activity		Skills and Employment			
Financial Resources (millions of dollars) and Human Resources (Full-Time Equivalents)					
2009–2010			2009–2010		
Planned Spending	Total Authorities	Actual Spending	Planned	Actual	Difference
21,148.1	23,865.2	23,765.6	2,251	2,151	100

Note: Financial and human resources amounts for this program activity include resources related to initiatives under *Canada's Economic Action Plan*. See page 29 for details by initiative.

Expected Result		Canadians, including the under-represented groups and vulnerable workers, have the opportunity to acquire skills to find and maintain productive employment	
Performance Summary 2009–2010			
Performance Indicator	Target, Performance Status, Historical Results		
Number of clients employed and/or returned to school following an employment program intervention as a proportion of the total number of clients who complete their employment program intervention(s)	55%–62%	Historical results:	
	2009–2010 results: 32,941	2008–2009: 34,811; Proportion: 61.3%	
	Proportion: 56.8%	2007–2008: 32,396; Proportion: 59.9%	
	MET		
Source: Administrative data			
Note: This indicator measures federally delivered programs only: Youth Employment Strategy, Opportunities Fund for Persons with Disabilities, and Aboriginal Skills and Employment Partnership.	<ul style="list-style-type: none">• The total number of clients who became employed or returned to school following an intervention was 32,941, a decrease of 5.4% over the previous year, likely due to the economic downturn, which caused less favourable employment conditions during the reporting period.		

Source: Administrative data

Note: This indicator measures federally delivered programs only: Youth Employment Strategy, Opportunities Fund for Persons with Disabilities, and Aboriginal Skills and Employment Partnership.

Expected Result

The Red Seal program is recognized by industry as a standard for certification of competency in the skilled trades

Performance Summary 2009–2010

Performance Indicator	Target, Performance Status, Historical Results	
Percentage of apprentices covered by a Red Seal trade	88.8% 2007 results: 87.5%	Historical results: 2006: 88.8% 2005: 89.1%
Source: Statistics Canada, Registered Apprenticeship Information System	MET	Note: The latest data available covers the 2007 calendar year, and the figures reported above represent the percentage at the end of the calendar year.
<ul style="list-style-type: none">• While the number of new apprentices registering in a Red Seal trade increased by 3.3% over the previous year, the number of new apprentices in non-Red Seal trades increased by 27.2% over the same period. The non-Red Seal trades of Early Childhood Educator, Information Technology Contact Centre Agent and Software Information Systems Analyst all saw large increases in 2007. These three apprenticeable trades are found in one jurisdiction and account for over 40% of all apprentices in non-Red Seal trades.• HRSDC is a member of the Canadian Council of Directors of Apprenticeship and provides the national secretariat for the administration of the Red Seal Program. HRSDC continues to work with the Council to expand labour market coverage of the Red Seal Program to new inter-jurisdictional trades.		

Expected Result

The capacity exists for employers to deliver employment, training and assessment services to Canadians

Performance Summary 2009–2010

Performance Indicator	Target, Performance Status, Historical Results	
Percentage of sector councils that meet or exceed performance	90% 2009–2010 results: 94%	Historical results: 2008–2009: 97% 2007–2008: 95%
Source: Administrative data	MET	
<ul style="list-style-type: none">• Each year, sector councils are assessed against a number of factors that evaluate their ability to meet the collective human resources needs of their sectors. Strategically important sectors are also assessed through the size and strength of the sector, alignment with federal and provincial priorities, and the severity of human resources issues.• For a council to be considered performing, it must represent its industry, produce measurable results, understand the prevailing human resources challenges in the sector and build on opportunities with key stakeholders.• Due to sample size, results for this indicator vary considerably from year to year; to account for this, HRSDC has established a 90% threshold for acceptable performance for this indicator.		

Expected Result

The needs of foreign workers, employers and other stakeholders are met

Performance Summary 2009–2010**Performance Indicator****Target, Performance Status, Historical Results**

Percent of skilled immigrants targeted by systematic Foreign Credential Recognition Program interventions

60%
2009–2010 results: 61%
MET

Historical results:
2008–2009: 57%
2007–2008: 53.7%

Source: Administrative data

- Since 2007–2008, the program has increased its coverage of the immigrant labour market by more than 7% due to additional investments in the following target occupations: dentists, geochemists and geophysicists (regulated occupations); financial managers (non-regulated occupation); and occupations within the tourism sector (trades).

Expected Result

Temporary financial assistance is provided to unemployed workers who are eligible under Part 1 of the *Employment Insurance Act*

Performance Summary 2009–2010**Performance Indicator****Target, Performance Status, Historical Results**

The proportion of unemployed individuals eligible to receive benefits, among those who had a recent job separation that met EI program eligibility criteria

82.3%
2009 results: 86.2%
MET

Historical results:
2008: 82.2%
2007: 82.3%
2006: 82.7%

Source: Employment Insurance Coverage Survey

- This indicator measures the proportion of unemployed Canadians who qualified for EI income replacement benefits because they had worked enough hours to meet the variable entrance requirement for their EI region prior to a recent job separation that met EI program eligibility criteria.
- By using variable entrance requirements, the EI program has built-in flexibility specifically designed to respond to changes in local labour markets, with entrance requirements easing and duration of benefits increasing as the unemployment rate rises.

Performance Analysis

Employment Insurance

When the economy struggles, temporary income support is a vital resource for unemployed Canadians while they upgrade their skills or look for work. In total, there was \$21,585.6 billion in EI benefit expenditures in 2009–2010, an increase of \$5,277.4 billion over the previous year.

Numerous programs to help unemployed Canadians prepare for, find and keep employment are already in place under Part II of the *Employment Insurance Act*. Through labour market development agreements, the Government of Canada transfers \$1.95 billion each year to the provinces and territories to support employment programming for eligible clients. In 2009–2010, 731,194 clients were served, and 220,781 returned to work. A total of 1,161,822 Employment Benefits and Support Measures interventions were delivered in 2009–2010, an increase of 93,000 over the previous year.

Employers benefited from much-needed assistance through the Work-Sharing program, which is available to companies facing layoffs due to the economy. The Department introduced greater flexibility in this program, which increased the number of Canadians eligible to participate. EI regulatory amendments that make it easier for employers to submit information electronically and that streamline both employer and employee reporting requirements were also introduced, expediting EI claims processing related to the Work-Sharing program.

Self-employed Canadians were given access to EI maternity, parental, adoption, sickness and compassionate care benefits on a voluntary basis with the implementation of the *Fairness for the Self-Employed Act*. Changes introduced by the Act were effective January 31, 2010, and benefits will start to be paid in January 2011. As of March 2010, approximately 2,000 self-employed Canadians had opted in to the EI program under this provision.

Long-tenured workers were assisted by Bill C-50, *An Act to amend the Employment Insurance Act and to increase benefits*, which extended EI regular benefits for them, and the Career Transition Assistance initiative, which was implemented to help them update their skills and acquire new ones. This initiative, which was delivered in partnership with provinces and territories,

consists of two components—the Extended Employment Insurance and Training Incentive and the Severance Investment for Training Initiative—and benefited more than 10,000 long-tenured workers in 2009–2010.

The EI premium rate was frozen for 2009 and 2010 at \$1.73 per \$100 of insurable earnings, which is the same rate as in 2008 and the lowest rate since 1982. Keeping the premium rate low helps employers create and maintain jobs and Canadians keep more of their hard-earned money when they need it most. The Department also supported the establishment of the Canada Employment Insurance Financing Board, and as of September 2009, all seven members of its Board of Directors had been appointed. Work is now underway for the Board to be fully operational in time to set the 2011 EI premium rate, as per the Government's commitment in Budget 2010.

Inclusive Labour Force

In difficult economic times, unemployed adults and specific groups who face challenges in developing skills and participating fully in the labour market can be more affected than others. With the support of additional funding through the Canada Skills and Transition Strategy, HRSDC's programs made progress toward meeting the needs of these groups and creating a more inclusive labour force.

For example, through the Canada Summer Jobs program, students were able to participate in over 37,500 summer jobs in 2009, 3,500 of which were created as a result of additional support provided by Budget 2009. The application phase for summer 2010 was launched in February 2010; 28,726 applications were received. In addition, as of March 2010, more than 400 youth were placed in internships with not-for-profit and community service organizations through grants to the YMCA and YWCA, with a focus on environmental projects.

Through *Canada's Economic Action Plan*, HRSDC provided increased funding of \$60 million over three years for the Targeted Initiative for Older Workers (TIOW). TIOW contribution agreements with all previously participating provinces and territories (Newfoundland and Labrador, Prince Edward Island, Nova Scotia, New Brunswick, Quebec, Saskatchewan, British Columbia, Yukon and Northwest Territories) were successfully amended to reflect the increased

Budget 2009 funds. New TIOW agreements were also negotiated and signed with Manitoba, Nunavut and Ontario.

Skilled Labour Force

Meeting the future need for skilled tradespeople is crucial to the sustained growth of the economy. The Department promoted access to apprenticeships and supported improved labour mobility through investments in the Red Seal skilled trades. The Apprenticeship Incentive Grant continued to help first- and second-year/ (or equivalent) apprentices in a Red Seal trade cover their expenses related to tuition, travel and tools. Additionally, the Apprenticeship Completion Grant announced in Budget 2009 further encouraged and helped apprentices to complete their apprenticeship program and receive journey person certification in the designated Red Seal trades. In 2009–2010, the Department issued nearly 59,000 Apprenticeship Incentive Grants and nearly 19,000 Apprenticeship Completion Grants.

Contributions to the skills development and training needs of Canadian employers were also made through the Sector Council Program. Through this program, the Department facilitated employers' access to the skills development and training solutions needed to address the current and anticipated labour market needs of employers in 34 sectors of the economy.

The Workplace Skills Initiative was created to encourage and support sustainable ways to increase skills development and improve the human resources practices of Canadian workplaces. Through its remaining 2009–2010 commitments, the Initiative enabled 24 organizations, along with key stakeholders and partnering small and medium enterprises, to test 200 pilot projects in 1,500 businesses. Completed pilot projects have generated interest from provinces, territories and other labour market stakeholders, some of which have adopted activities similar to those in the successful pilot projects as best practices within their organizations.

Labour Market Efficiency

Measurable progress is being made in addressing barriers to foreign credential recognition in Canada through the support of the Foreign Credential Recognition Program and the Foreign Credentials Referral Office. The Government of Canada invested \$25 million in

these areas in 2009–2010, and in collaboration with provinces and territories, it supported the development of a common framework for assessing and recognizing newcomers' qualifications fairly, transparently, consistently, and in a timely manner. In 2009–2010, there were 67 agreements in progress, 43 of which were being supported with funding from *Canada's Economic Action Plan*.

The Department also undertook significant work to follow up on the commitment made by First Ministers on August 11, 2009 to reduce barriers to labour mobility by recognizing, across all jurisdictions, any worker certified for an occupation by a regulatory authority of one province or territory. Through the Forum of Labour Market Ministers, HRSDC worked with provincial and territorial partners to implement the amended Chapter 7 of the *Agreement on Internal Trade*. The Department supported the implementation directly and in conjunction with partners to raise awareness, facilitate changes and ensure that obligations under the new Chapter are being met. Key stakeholders, such as national occupational associations, were supported through 25 funding agreements, enabling them to develop tools and processes that will assist them in meeting their obligations under Chapter 7. In addition, the Department engaged federal employers that are not subject to the *Public Service Employment Act* (i.e. Crown corporations and agencies) to inform them of their obligations under the new Chapter. Provinces and territories are currently at different stages of implementing Chapter 7; many are either introducing overarching labour mobility legislation or amending individual acts.

Plans and Achievements for 2009–2010

Because implementing *Canada's Economic Action Plan* was the main priority for Skills and Employment in 2009–2010, plans and achievements can be found in the section entitled "Summary of HRSDC's Contribution to *Canada's Economic Action Plan*".

Lessons Learned

Foreign Credential Recognition Program

The summative evaluation of the Foreign Credential Recognition Program (FCRP) was undertaken from April 2008 to April 2009. The evaluation, which was designed to assess performance between 2004 and

2008, determined that the FCRP is relevant and cost-effective overall, that it has contributed to a greater understanding and awareness of foreign credential recognition issues, and that it has made progress in reducing barriers to foreign credential recognition. However, slower progress was noted with regard to increasing the availability of foreign credential recognition tools and processes and standardizing assessment tools and processes in occupations beyond the initial investments in the engineering and physician occupations. Key recommendations in the evaluation report included improving the selection of investments and employer engagement strategies, adjusting the phased project approach, and improving the mechanisms for avoiding duplication with related federal programs.

Aboriginal Programming

The Aboriginal Human Resources Development Strategy (AHRDS), which was launched in 1999 as a five-year, \$1.6 billion commitment to improve Aboriginal peoples' access to employment and skills training, expired on March 31, 2010. The Aboriginal Skills and Employment Training Strategy (ASETS), the successor to the AHRDS, has been adapted to address policy and programming gaps in the AHRDS, as well as the fundamentals of sustainable economic development. To achieve these ends, ASETS is built on three strategic priorities: demand-driven skills development; partnerships with the private sector, with the provinces and territories, and across the federal government; and accountability for improved results.

Responsiveness to the needs of the private sector is essential for a successful Aboriginal labour market strategy. Consequently, a strengthened relationship between Aboriginal service delivery organizations and the private sector is required. The new Program required service providers to develop a strategy for employer partnerships and improved integration with the private sector, so that training is better aligned with employers' current needs.

ASETS also aims to encourage stronger horizontal linkages by promoting a partnership-based approach among Aboriginal service delivery organizations and all levels of government in the program. Partnering with provinces, territories and municipalities is integral to the

efficiency and effectiveness of Aboriginal labour market programming because it reduces duplication and increases opportunities to leverage resources.

Improved client data, tracking, and reporting will facilitate the analysis of results and ensure that program adjustments are timely and appropriate. With a better understanding of the local labour market environment and its key players, Aboriginal service delivery organizations will be better able to customize client plans to demand, and to improve returns to work and prospects for long-term employment.

Temporary Foreign Worker Program

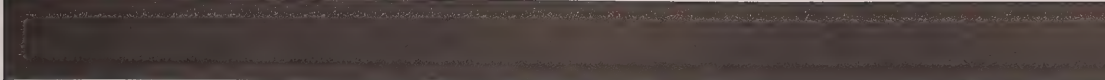
Findings from the *2009 Fall Report of the Auditor General of Canada to the House of Commons* (Chapter 2, "Selecting Foreign Workers under the Immigration Program") point to the importance of clear operational directives and guidance as the basis of program integrity. The lessons learned include the importance of providing regional officers with ongoing training in new directives to ensure clear understanding and consistent interpretation and application; having strong interdepartmental coordination to ensure clear roles and responsibilities; and using effective and proactive messaging about program policies with external stakeholders. The Temporary Foreign Worker Program developed a management action plan to address and report progress on responding to the Auditor General's findings. The Program will next provide an update to the House of Commons Standing Committee on Public Accounts in January 2011.

2.1.2 Program Activity: Learning

Benefits to Canadians

Participating in post-secondary education lays the foundation for a more skilled, adaptable and inclusive labour force and a more efficient labour market. This, in turn, contributes to the well-being of Canadians, Canada's prosperity, and the quality of life of all Canadians.

Under this program activity, HRSDC helps Canadians attend college, university, and trade schools by issuing loans and grants to students through the Canada Student Loans Program (CSLP) and the Canada



Student Grants Program (CSGP). The Department also encourages Canadians to save for post-secondary education by contributing to a Registered Education Savings Plan (RESP) through the Canada Education Savings Program (CESP). Once student loan borrowers leave post-secondary education, the Repayment Assistance Plan makes it easier for them to manage their debt by paying back what they can reasonably afford.

For individuals, the benefits of post-secondary education are clear: it gives them the skills and credentials they need to succeed in the labour market. Workers with higher-level skills and credentials tend to be more productive, earn higher wages, have greater earnings growth over their lifetimes, are more likely to be employed and remain in the labour force longer, adapt to changes in the labour market more easily, and make career and life transitions more successfully. As a result, they experience a higher quality of life and use fewer government transfers such as Employment Insurance and social assistance.

For employers, post-secondary education addresses skills shortages and builds the skilled labour force they need to grow their businesses. Investments in learning programs increase the number, education level and skills of potential employees. The increase in the availability of skilled labour drives innovation and reduces skills shortages that limit economic growth. Since more educated employees tend to be more adaptable, having a more educated workforce allows

employers to adopt new technologies and techniques more quickly, facilitating increased productivity and innovation. Post-secondary credentials also provide employers with trusted evidence of a person's skills, perseverance and ability to complete a degree, diploma or trade school program. Employers rely on these credentials to assess job applicants, which increases the efficiency of the labour market by making it easier and less costly to match jobs with job seekers. Furthermore, since competition is global, and jobs and capital are becoming increasingly mobile, a greater supply of skilled workers helps to attract and retain foreign investment.

Learning programs also contribute to the inclusiveness of the labour force by helping Canadians participate more equitably in post-secondary education. They do this by providing incentives and greater access to financing to students from under-represented groups, which may include students from low-income families, students who are single parents, students with disabilities, students from rural areas, and others. This helps to ensure that their potential talent is more fully utilized.

Finally, for society, research has shown that a more educated population is strongly linked to safer communities, a healthier population, a more sustainable environment, higher levels of volunteerism and charitable giving, a greater appreciation of diversity, and stronger social cohesion.

Program Activity		Learning			
Financial Resources (millions of dollars) and Human Resources (Full-Time Equivalents)					
2009–2010			2009–2010		
Planned Spending	Total Authorities	Actual Spending	Planned	Actual	Difference
2,159.1	2,474.3	2,466.7	314	443	(129)

Expected Result**Canadians have the skills and credentials to succeed in the labour market****Performance Summary 2009–2010****Performance Indicators****Targets, Performance Status, Historical Results**

Percentage of the Canadian labour force (aged 25–64) who have attained a post-secondary education certificate, diploma or degree

64.3%

2009 result: 65.0%

MET

Historical results:

2008: 64.3%

2007: 63.7%

2006: 62.8%

2005: 62.0%

2004: 60.4%

1990: 44.2%

Source: Internal HRSDC calculation using the Labour Force Survey

Over the past five years, the percentage of the Canadian labour force aged 25–64 who have attained a post-secondary credential has been increasing steadily.

**Post-Secondary Education Attainment Rates
Canadians in the Labour Force
2009 Actual – Annual Average**

Level attained	Age Group			
	15–24	25–64	65+	Total 15–65+
Trades certificate or diploma	5.9%	12.3%	12.9%	11.3%
College or university (below bachelor)	13.9%	25.6%	16.4%	23.6%
Bachelor's degree	6.8%	18.5%	12.1%	16.5%
Graduate degree	0.7%	8.6%	12.6%	7.5%
Total with post-secondary credential	27.3%	65.0%	53.9%	58.8%
Some post-secondary education	20.6%	6.1%	5.2%	8.3%
Total with some post-secondary education	47.9%	71.1%	59.1%	67.2%

Expected Result**Canadians have the skills and credentials to succeed in the labour market** *(continued)***Performance Summary 2009–2010****Performance Indicators****Targets, Performance Status, Historical Results**

Proportion of Canadians who were attending university or college

8.4%

Historical results:

2009 result: 8.5%

2008: 8.3%

Source: Internal HRSDC calculation using the Labour Force Survey**MET**

2007: 8.4%

2006: 8.5%

2005: 8.6%

2004: 8.5%

1990: 7.5%

The proportion of Canadians aged 17–29 (the core age group for participation in post-secondary education) who were attending university or college increased from 18.1% in 1990 to 26.1% in 2009.

**Proportion of Canadians Attending University or College
2009 Actual – Annual Average for In-School Months**

Age Group	Full Time	Part Time	Total
17–21	37.0%	2.2%	39.2%
22–24	25.1%	4.1%	29.2%
25–29	8.1%	3.4%	11.6%
Overall 17–29	23.0%	3.1%	26.1%
Overall 15–64	6.8%	1.7%	8.5%
Overall 25–64	2.1%	1.6%	3.6%

Expected Result**Children under 18 have savings for their post-secondary education in RESPs****Performance Summary 2009–2010****Performance Indicators****Targets, Performance Status, Historical Results**

Percentage of Canadians under 18 in the 2009 calendar year who have ever benefited from a CESP incentive

Source: Administrative data

39.7%

2009 result: 40.6%

MET

Historical results:

2008: 39.7%

2007: 37.8%

2006: 34.9%

2005: 32.4%

2004: 30.3%

With an economic slowdown, no increase in the demand for Canada Education Savings Grants was anticipated for 2009–2010, as families were expected to defer savings for education in order to cope with more immediate financial pressures. However, participation in CESP incentives was higher than expected and increased slightly over the previous year.

Percentage of eligible children from low-income families who have ever received a Canada Learning Bond

Source: Administrative data

Note: For this indicator, low-income families are defined as families who are eligible to receive the National Child Benefit Supplement.

18.5%

2009 result: 19.3%

MET

Historical results:

2008: 16.3%

2007: 11.8%

2006: 4.7%

2005: 0.2%

The target for Canada Learning Bond participation was met, as more families became aware of it and applied. The Canada Learning Bond was first offered in 2005.

Expected Result**Families use RESP savings for their children's Post-Secondary Education****Performance Summary 2009–2010****Performance Indicators****Targets, Performance Status, Historical Results**

Total amount withdrawn from RESPs in the 2009 calendar year to pay for post-secondary education

Source: Administrative data

\$1.5 billion

2009 result: \$1.6 billion

EXCEEDED

Historical results:

2008: \$1.5 billion

2007: \$1.32 billion

2006: \$1.09 billion

2005: \$840 million

2004: \$639 million

The target for the total amount withdrawn from RESPs in 2009 was exceeded slightly. A total of 251,159 students used RESPs in 2009 to help pay for their post-secondary education, compared to 228,794 in 2008. There was a slight decrease of 1.6% in the average RESP withdrawal (\$6,370 in 2009 versus \$6,474 in 2008), which may be related to declines in the value of some RESP investments due to the economic downturn.

Expected Result**Canadians repay federal student loans, using debt-management measures as needed****Performance Summary 2009–2010**

Performance Indicators	Targets, Performance Status, Historical Results	
Three-year cohort default rate for the 2006–2007 repayment cohort (by dollar value)	17% 2006–2007 cohort: 16% MET	Historical results (based on loan year ¹): 2005–2006 cohort: 17% 2004–2005 cohort: 19% 2003–2004 cohort: 28% 2002–2003 cohort: 26%* 2001–2002 cohort: 26%*
Source: Administrative data		
Note: The three-year cohort default rate refers to the percentage of student loans that entered repayment in 2006–2007 and defaulted within three years (by the end of 2009–2010). This calculation is based on methodology used by the Office of the Chief Actuary.		
	Despite the economic downturn in 2009, HRSDC was able to maintain a relatively low level of default by frequently communicating with borrowers and implementing the Repayment Assistance Plan, which makes it easier for student loan borrowers to restructure their debt.	

¹ For the Canada Student Loans Program, the loan year begins August 1st and ends July 31st this allows for reporting consistent with typical periods of study that run from September to June each year.

Expected Result**Canadians with demonstrated financial needs use federal student loans to participate in post-secondary education****Performance Summary 2009–2010****Performance Indicators****Targets, Performance Status, Historical Results**

Number of new Canada Student Loans issued to full-time students

Source: Administrative data

350,000

2009–2010 result: 398,000

EXCEEDED

Historical results (based on loan year):

2008–2009: 365,363

2007–2008: 352,708

2006–2007: 343,261

2005–2006: 343,638

2004–2005: 337,256

The target of 350,000 students was established based on the projections of the student population made by the Office of the Chief Actuary. In the 2009–2010 loan year, HRSDC provided \$2.07 billion in loans to 398,000 full-time students. The higher number of borrowers and the higher value of the loans disbursed may be attributable to greater demand for student loans brought on by the economic downturn and an increase in applications due to the new Canada Student Grants program. (Students may use one application form to apply for both programs.)

Number of full-time students who receive a Canada Student Grant (CSG)

Source: Administrative data

245,000

2009–2010 result: 286,325

EXCEEDED

Historical results:

N/A (first year of program)

The 2009–2010 loan year was the first year of operation for the Canada Student Grants Program. HRSDC issued approximately \$468 million in Canada Student Grants to more than 286,000 full-time students, including approximately 30,000 full-time students who received multiple Canada Student Grants. An additional 3,514 part-time students also received Canada Student Grants, for a total of \$3.8 million. The higher-than-projected result is likely due to increased need brought on by the economic downturn.

Performance Analysis

Canadians have the skills and credentials to succeed in the labour market

Canada has one of the most educated workforces in the world, thanks in part to the support of HRSDC's programs. Once again, the Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD) found that Canada placed first overall among OECD countries for the percentage of its population with post-secondary credentials (see Table 1).² The percentage of Canadians in the labour force (age 25–64) who had obtained a post-secondary credential reached 65% in 2009.

Table 1 Post-Secondary Education Attainment Rates (Among those aged 25–64)

	Canadian Population		Canada's Ranking Among OECD Countries for 2007
	2009	2007	
Trades certificate or diploma	11.9%	12%	1 st
College or university (below bachelor)	24.1%	24%	1 st
Bachelor's degree	17.4%		4 th (tied with four other countries)
	25%		
Graduate degree	8.0%		
Total	61.4%	61%	1st overall

The 2008 Access and Support to Education and Training Survey found that 40% of respondents aged 18–24 who had attained a post-secondary credential had used federal student loans or withdrawals from RESPs to help finance their post-secondary education. Within this group, 31% had used a federal loan and 11% used withdrawals from their RESPs,³ which shows that both the CSLP and the CESP contribute to helping Canadians obtain post-secondary credentials.

Canadians are able to finance their participation in post-secondary education

Canadians continue to rely on HRSDC's programs and services to help them save for and finance their participation in post-secondary education. In 2009–2010, the Department helped 46%⁴ of full-time post-secondary students in participating provinces and territories⁵ finance their post-secondary education with loans, grants or in-study interest subsidies, while 13%⁶ of full- and part-time post-secondary students (8.6% in 2005) withdrew funds from their RESPs to help them finance their post-secondary education.⁷ In 2009, this represents more than 251,000 students withdrawing \$1.6 billion from their RESPs. Furthermore, the percentage of Canadians participating in post-secondary education continued to increase. For example, 39.2% of Canadians aged 17–21 participated in post-secondary education in 2009, compared to 37.8% in 2005 and 30.4% in 1990.

Overall, in 2009–2010, 490,000 full-time post-secondary students in participating provinces and territories benefited from the CSLP and the CSGP. Under these programs, HRSDC invested \$2.07 billion in student loans, \$179 million in subsidies to cover interest for borrowers who are still in school, and \$533 million in grants to students facing financial difficulties.⁸

This was the first year of operation for the CSGP. The introduction of the new grants was well timed, as students faced the prospect of decreased financial resources due to the economic downturn. See the Performance Summary section (page 37) for further details.

As of January 1, 2010, HRSDC has taken over responsibility for administering the remaining payments of Millennium Excellence Awards from the Canadian Millennium Scholarship Foundation, and it will continue to administer these payments until December 31, 2013.

² See *Education at a Glance 2009* at www.oecd.org.

³ These numbers are not mutually exclusive, as the same person may have both withdrawn funds from an RESP and received a federal loan. For more information about the Access and Support to Education and Training Survey, see www.statcan.gc.ca/pub/81-595-m/81-595-m2009079-eng.htm.

⁴ This percentage is based on the number of full-time students forecasted by the Office of the Chief Actuary for the Canada Student Loans Program (1,059,000) and does not include Quebec, the Northwest Territories or Nunavut, as these jurisdictions do not participate in the CSLP.

⁵ Quebec, the Northwest Territories and Nunavut do not participate in the CSLP but do receive alternative payments.

⁶ This percentage is based on the number of full-time and part-time students participating in post-secondary education according to the Labour Force Survey (1,949,390).

⁷ These two percentages are not mutually exclusive, as the same person may have both received a loan, grant or in-study interest subsidy and withdrawn funds from an RESP.

⁸ \$533 million in grants includes the new Canada Student Grants as well as Canada Access Grants, Canada Study Grants and Canadian Millennium Scholarship Foundation transitional grants.

From January 1 to March 31, 2010, HRSDC disbursed 24 Millennium Excellence Award payments for a total of \$156,375.

Canadians, including those from under-represented groups, participate equitably in post-secondary education

Canada has a highly educated population, in part because the student financial assistance and post-secondary education savings incentives HRSDC provides help to reduce financial barriers for lower-income families and other traditionally under-represented groups. However, although access to post-secondary education by such groups is improving, several groups are still under-represented. For example, the 2008 Access and Support to Education and Training Survey found that 9.8% of Canadians aged 18–64 with a disability had participated in post-secondary education, compared to 16.5% of Canadians without a disability in the same age group. Furthermore, in 2007, 52.2% of Canadians aged 16 and over without a disability had a post-secondary credential, compared to only 41.6% of those with a disability.

Student loan borrowers repay their student loans

The Repayment Assistance Plan, also launched in 2009, helped maintain the default rate at a lower level than expected (16% versus the forecast 17%) by making it easier for borrowers to avoid default by restructuring their student loan payments to fit their financial circumstances.

Children under 18 have savings for post-secondary education in RESPs

Canadians are increasing their use of the savings incentives offered by the CESP. As of December 2009, 40.6% of eligible children under 18 years of age had RESP savings to help them finance their future participation in post-secondary education, compared to 32.4% in 2005. Moreover, Canadians contributed \$3.13 billion to RESPs in 2009 (\$2.46 billion in 2005), despite the economic downturn, although the growth rate for RESP contributions slowed to 1%, compared to an average of 8% per year before 2008. Families are also contributing to RESPs earlier in their children's lives than in previous years. In 1998, before the CESP was launched, the average age of a child with an

RESP was eight years of age. By the end of 2009, the average was 3.6 years of age (4.8 in 2005), allowing more time for the savings to grow before they are withdrawn to pay for education.

Uptake of the Canada Learning Bond, which was launched in 2005 and is designed to help low-income families save for education using RESPs, increased to over 19% of the eligible population in 2009, from 16.3% in 2008. This increase can be partly attributed to HRSDC's outreach strategy to inform eligible Canadians that they are entitled to access these benefits, as well as to an increase in the number of children eligible to receive the Bond, following the extension of the National Child Benefit supplement to a greater number of families.

The 2008 Access and Support to Education and Training Survey provided evidence that an increasing number of parents are saving for their children's post-secondary education and are using RESPs to do so. The survey found that 68% of children (aged 0–17) had savings for post-secondary education (52% in 2002 and 43% in 1999). Among those with savings, 69% had used RESPs (55% in 2002 and 42% in 1999). As expected, the survey also found that the proportion of children with post-secondary education savings increased with the level of parental income, as shown in Table 2.

Table 2 Children with Savings for Post-Secondary Education by Family Income

Percent of Children with Savings	Family Income
82.5%	More than \$100,000
71.2%	\$75,000–100,000
64.2%	\$50,000–75,000
53.6%	\$25,000–50,000
42.3%	Less than \$25,000

Canadians make better-informed choices about post-secondary education funding

The Access and Support to Education and Training Survey also found that 79.4% of parents with children were aware of the Canada Education Savings Program; however, the *Formative Evaluation of the Additional Canada Education Savings Grant and Canada Learning Bond* found a lower level of awareness regarding these two incentives, which are targeted at low-income families.

Canadian institutions offer students opportunities to gain international skills

The International Academic Mobility initiative supported 48 projects involving 111 Canadian partners and a similar number of international partners, helping 350 students participate in international learning activities. In 2009–2010, 87% of clients who responded reported that their International Academic Mobility educational experience met or exceeded their expectations, and 89% said they had acquired skills to a greater degree than they would have if they had not participated.

Plans and Achievements for 2009–2010

Improve support for low- and middle-income students by launching the Canada Student Grants Program by August 2009

HRSDC launched a series of new grants for low- and middle-income students in 2009–2010. The new Canada Student Grants Program offers more predictable funding to students than previous programs: grant amounts are defined clearly, grants are disbursed evenly at the beginning of the fall and winter semesters, and the grants are available to eligible students for their entire undergraduate post-secondary education. By offering more predictable funding, this program makes it easier for students to plan for their post-secondary education expenses.

Implement the Repayment Assistance Plan by August 2009 to help borrowers facing difficulties in repaying their loans

HRSDC successfully implemented the new Repayment Assistance Plan in collaboration with provinces and territories. Effective August 1, 2009, this new plan provides more comprehensive, graduated support for student borrowers experiencing difficulty in repayment. In addition, special provisions were also implemented to provide targeted support for borrowers with permanent disabilities who are experiencing difficulties in repaying their student loans.

Provide additional support for Canada Student Loans Program service delivery to maintain service standards

Due to the increased demand for this program during the 2009–2010 fiscal year, internal resources were

reallocated to ensure that service standards were maintained and, where possible, improved. The Department achieved the following results:

- 100% of funds were distributed to students and educational institutions within two days (federal portion) and four days (provincial portion) of the date when complete and accurate student loan documentation was received (100% in 2008–2009).
- 100% of disbursements were error-free, based on the top five pre-identified reasons for disbursement errors (100% in 2008–2009).
- 83% of inbound telephone calls were answered within 20 seconds (83% in 2008–2009).
- 77% of clients were satisfied with the overall quality of service provided by the CSLP, a slight increase over the 74–75% result achieved over each of the last four years.

Provide clients with better online services, a streamlined and simplified application processes, and better co-ordinated communication by implementing the Service Delivery Vision initiatives

HRSDC worked with provincial and territorial partners to continue implementing the Service Delivery Vision for Student Financial Assistance initiatives. In January 2010, the provinces and territories identified three priority initiatives for the short term, including: developing an electronic confirmation of enrolment solution based on a national portal; setting up master student financial aid agreements with British Columbia and Ontario for 2011–2012; and developing a single online application for repayment assistance measures. Given the multi-year schedule for implementing the Service Delivery Vision, HRSDC met its objectives for 2009–2010.

Lessons Learned

The *Formative Evaluation of the Additional Canada Education Savings Grant and Canada Learning Bond* points to lower awareness of these two incentives, which are targeted at low-income families. These findings provide a deeper understanding of savings behaviour and help explain why special incentives targeted at low-income families take longer to implement. In response, HRSDC is taking steps to increase awareness and participation by sending

targeted mail-outs and continuing to work with non-governmental organizations to address these barriers.

Through projects funded under the Education Savings Community Outreach initiative, HRSDC learned about barriers to opening RESPs and accessing the Canada Learning Bond. Anecdotal evidence from the project organizations identified common themes based on interactions with clients: lower financial literacy levels among the target populations, difficulty providing the documents necessary to open an RESP (e.g. Social Insurance Numbers and birth certificates), family attitudes toward post-secondary education and its importance, and the fees charged by financial institutions for administering RESPs. Although participation is increasing and has exceeded annual targets, HRSDC is implementing outreach plans to increase awareness so that more Canadians participate in the program and benefit from the funding available to help them save for children's post-secondary education.

HRSDC also recognized a growing body of research that found that providing students with information at select points during the life of their student loans may help them manage their finances related to their post-secondary education more effectively, and that a lack of awareness of the costs and benefits of post-secondary education discourages some Canadians from participating. As a result, HRSDC developed online entrance and exit counselling information sessions for student loan borrowers. These sessions were designed to help improve students' and parents' financial literacy regarding post-secondary education.

2.2 Strategic Outcome 2

Strategic Outcome 2

Safe, fair and productive workplaces and cooperative workplace relations

Labour

- ▶ Mediation and Conciliation
- ▶ Workplace Safety, Standards and Equity
- ▶ International Labour Affairs
- ▶ Workplace Information

2.2.1 Program Activity: Labour

Priorities

Help Canadian workers and employers to maintain workplace safety, fairness, productivity and cooperation throughout the economic downturn by providing relevant and timely services and support

Benefits to Canadians

The workplace is where Canada's wealth is generated and where many Canadians spend a significant portion of their day. Ensuring that workplaces are safe, fair and productive and that workplace relations are cooperative is important to the well-being of Canadians, the success of business and the performance of the country's economy. For workers, quality of life is improved when they can enjoy a safe workplace where they are treated fairly and have the right to voice concerns and resolve disagreements with employers. For businesses, having clear ground rules for labour standards and employer-employee relations contributes to an improved bottom line.

This program activity is directly responsible for federally regulated workplaces in a number of strategically important sectors of the economy, including banking; telecommunications; broadcasting; air, interprovincial rail, road and pipeline transportation; shipping; uranium mining; grain handling; and Crown corporations. These industries cover approximately 46,000 workplaces and 1.1 million employees, accounting for approximately 8.5 % of the Canadian labour force.

To promote cooperation and fairness in these sectors, the Labour Program provides mediation and conciliation services to assist employers and unions in settling disputes; appoints arbitrators, adjudicators and referees to resolve specific disputes between employers and

employees; offers a comprehensive and innovative Preventive Mediation Program to assist employers and unions in building effective labour management relations; provides grievance mediation to assist labour and management in reaching voluntary settlement of grievances as a low-cost alternative to arbitration; and fosters cooperation through its Labour Management Partnerships Program.

Through a coast-to-coast network of regional offices, the Labour Program ensures that federally-regulated workplaces are safe and fair by working with employers and employees to ensure that laws governing occupational health and safety, labour standards and employment equity are respected. The Labour Program is also responsible for the federal workers' compensation system, the Wage Earner Protection Program and national fire protection services in federally owned or leased buildings and in major public band buildings in First Nations communities.

The workplace is changing rapidly, and Labour Program activities are helping Canadians to adjust and thrive amidst the uncertainties of the global marketplace. This is done by conducting research about emerging issues such as work-life balance and by tracking and providing a wide range of information about labour relations and workplace trends in Canada, including developments in federal, provincial and territorial labour laws.

Finally, to enhance working conditions and ensure healthy and fair workplaces for all Canadians, the Labour Program works closely with provincial and territorial governments, First Nations communities, and a range of international partners. Domestically, this entails forging partnerships and engaging in joint projects. On the international stage, the Labour Program leads the preparation and implementation of labour cooperation agreements, which are part of each

free trade agreement and protect Canadian companies and workers from foreign competitors who may be tempted to gain unfair advantages by ignoring basic labour standards. The Labour Program also represents Canada in multilateral forums where labour matters are

discussed, such as the International Labour Organization, and negotiates international labour standards that advance Canadian interests and fundamental values abroad.

Program Activity Labour

Financial Resources (millions of dollars) and Human Resources (Full-Time Equivalents)

2009–2010			2009–2010		
Planned Spending	Total Authorities	Actual Spending	Planned	Actual	Difference
271.2	270.8	268.5	726	720	6

Note: Financial and human resources amounts for this program activity include resources related to initiatives under *Canada's Economic Action Plan*. See page 29 for details by initiative.

Expected Result Collective bargaining disputes are resolved without a work stoppage

Performance Summary 2009–2010

Performance Indicators	Targets, Performance Status, Historical Results	
Percentage of collective bargaining disputes settled under Part I (Industrial Relations) of the <i>Canada Labour Code</i> without a work stoppage	90% 2009–2010 result: 94% MET	Historical results: 2008–2009: 94% 2007–2008: 93% 2006–2007: 97% 2005–2006: 97% 2004–2005: 90%
In 2009–2010, 94% of approximately 200 collective bargaining disputes were settled without a work stoppage.		

Source: Administrative data

Expected Result**Employers and employees in targeted higher risk industries are working cooperatively to ensure safe and healthy workplaces****Performance Summary 2009–2010**

Performance Indicators	Targets, Performance Status, Historical Results	
Percentage change, year over year, in the rate of lost-time injuries and fatalities within the targeted higher-risk federal jurisdiction industries	Decrease of 15% 2005–2009 results: Available in 2011	Historical results: 2001–2005: decrease of 20.5%
Source: Administrative data	The results for the five year period from 2005–2009 will not be available until June 2011. The results will be reported in the 2010–2011 Departmental Performance Report.	
The Disabling Injury Incidence Rate is measured over a fixed five year period, as it can fluctuate from year to year. The percentage rate was exceeded for the targeted industries for the period from 2001 to 2005, with a decrease of 20.5%. The national targeted industries included: air transport — off-board; road transport; feed, flour, and seed; longshoring; rail transport — off-board; water transport — off-board; and grain elevators.		

Expected Result**Employees and employers resolve complaints of unjust dismissal****Performance Summary 2009–2010**

Performance Indicators	Targets, Performance Status, Historical Results	
Percentage of unjust dismissal complaints settled by inspectors (Part II of the <i>Canada Labour Code</i>)	75% 2009–2010 result: 71% MOSTLY MET	Historical results: 2008–2009: 73% 2007–2008: 76% 2006–2007: 74% 2005–2006: 74% 2004–2005: 71%
Source: Administrative data	Over the past six years, between 71% and 76% of all unjust dismissal cases were settled, while the number of cases completed remained approximately the same. Participating in dispute resolution with respect to unjust dismissals is not mandatory, and successful resolution is dependent upon a variety of factors, not all of which are within the control of Labour Program inspectors.	

Performance Analysis

Overall, this Program Activity met its performance measurement targets for 2009–2010. Specifically, under labour policy and legislation, a comprehensive strategy is in place to help ensure that the Labour Program is able to monitor developments in the environment and bring forward appropriate policy responses. A joint strategy with the provinces and territories for international labour issues has been established and is being actively pursued. In the area of service delivery, efforts are being made to increase proactive intervention in the context of compliance activities, and a wide-ranging service modernization strategy is being developed. Strategies are also in place to modernize the Labour Program's information technology infrastructure, as well as to establish a more rigorous, results-based approach to measuring and improving performance.

One of the strategic goals of the Labour program activity is to promote harmonious union-management relations and thereby minimize the number of work stoppages that disrupt the Canadian economy. To measure the effectiveness of its services, the Labour Program tracks the percentage of collective bargaining disputes settled without a work stoppage, with a target of 90%. This target has been consistently achieved or exceeded over the past ten years, with the exception of 2004, when the settlement rate was 89%. In 2009–2010, 94% of all disputes were settled without a work stoppage. As part of the Preventive Mediation Program, the Department offered approximately 50 workshops designed to help employers and unions build and maintain constructive working relationships. In addition, 13 group terminations affecting 4,258 employees across Canada were successfully investigated. The Labour Program helped ensure that employers provided redundant employees with measures to minimize the effects of the group termination, including helping the employees obtain other employment.

The Disabling Injury Incidence Rate (DIIR) is measured over a fixed five-year period, as it can fluctuate from year to year due to incidents that result in multiple injuries or fatalities. For the period from 2001 to 2005, the first five year period during which this measure was used, the Occupational Health and Safety program set its target to reduce the DIIR by 10% in all federal jurisdiction industries, including industries rated as high-risk. The reduction in those high-risk industries was 20.5%. For

the period from 2005 to 2009, the target for high-risk industries is a reduction of 15%. Results for this five-year period will be available in June 2011.

Under the *Canada Labour Code*, an employee who has completed at least 12 consecutive months of continuous employment with the same employer and who is not covered by a collective agreement is protected from unjust dismissal. If a settlement agreement between the parties cannot be reached within a reasonable timeframe, the complainant may request that the Minister of Labour appoint an adjudicator to hear the case. The Labour Program has set a target of having 75% of all unjust dismissal complaints be settled through the efforts of its inspectors prior to being referred to adjudication. The percentage of unjust dismissal complaints settled by inspectors has been between 71% and 76% over the past six years, while the number of cases remained approximately the same. Participating in dispute resolution with respect to unjust dismissals is not mandatory, and resolving a complaint is dependent upon the willingness of both parties to find a solution to the dispute.

Plans and Achievements for 2009 – 2010

Deliver core programs that foster safety, fairness and productivity in workplaces under exclusive federal jurisdiction, and ensure that those programs are responsive to the economic challenges facing Canadian employers and workers by:

- 1) ensuring the effective and efficient delivery of services in the areas of occupational health and safety, employment standards, injury compensation, and fire safety, in part through the implementation of modern, targeted compliance strategies

The Labour Program finalized the development of the Intervention Model, which is used by health and safety officers when enforcing Part II (Occupational Health and Safety) of the *Canada Labour Code*. This model provides a structured approach to identifying workplaces with high levels of injuries or noncompliance and provides a uniform and comprehensive strategy to reduce these levels. The expected result is less day-to-day intervention by the regulator. In 2009–2010, the Intervention Model was initiated 133 times.

- 2) maintaining programs that support the full and equal participation of all Canadians at work, including the Legislated Employment Equity Program, the Federal Contractors Program for Employment Equity, the Racism-Free Workplace Strategy and pay equity

The Department increased the number of compliance reviews conducted under the Federal Contractors Program to 100 from approximately 80 in the previous year. Similar to previous years, training was provided to more than 500 participants from employers who fall under the Legislated Employment Equity Program and the Federal Contractors Program, as well as public sector employers.

In addition, the Department provided 52 workshops to employers across Canada in partnership with the Aboriginal Human Resource Council under the Racism-Free Workplace Strategy. The Labour Program also partnered with the National Film Board of Canada to produce five films about racism and with Statistics Canada to develop population projections for members of visible minorities. This will help Statistics Canada base their workforce representation figures on current workforce availability to reflect demographic changes within Canadian society more accurately.

Develop innovative strategies that respond to the short- and long-term challenges facing Canadian workplaces by:

- 1) consulting with stakeholders on options for modernizing Part III (Labour Standards) of the *Canada Labour Code*

The Labour Program held consultations on the modernization of Part III between February and June 2009. These included online consultations, which produced 64 written submissions from individuals and organizations, and in-person discussions with key Labour Program stakeholders that covered a wide range of Part III issues of particular interest to stakeholders. Options for modernizing Part III (Labour Standards) of the *Canada Labour Code* are now being developed.

- 2) assessing the recommendations presented in the report *Work Stoppages in the Federal Private Sector*, aimed at reducing the frequency and duration of strikes and lockouts in federally regulated industries

The Department developed and delivered a new Post-Work Stoppage Workshop, which is intended to help parties move beyond confrontational behaviours and re-establish more positive industrial relations. In addition, options for further enhancing the Preventive Mediation Program were explored, and terms of reference were developed for the Minister's Advisory Council on Workplace and Labour Affairs, which will begin operations in fall 2010.

- 3) developing options for presentation before the parliamentary committee charged with the examination of the *Employment Equity Act*

As part of the ongoing monitoring of progress and gaps related to designated group representation in the workplace, the Department conducted an analysis of workforce representation by employment equity group. This analysis will be used to assess progress with respect to the recommendations made during the last parliamentary review (2001). Federal departments with responsibilities for employment equity were consulted on an ongoing basis.

Although the mandate to conduct a review of the Act was twice referred by the House of Commons to the Standing Committee on Human Resources, Skills Development, Social Development and the Status of Persons with Disabilities, a review was never initiated by the Committee.

Advance Canadian interests and values in the negotiation and implementation of international labour standards and agreements by:

- 1) pursuing the conclusion and implementation of labour cooperation agreements and cooperative frameworks with free-trade partners and emerging economic powers

The Labour Program concluded successful activities under the *Canada-China Framework for Labour Cooperation on Labour Matters*, which was renewed for a three-year term. Activities focused on labour standards and industrial relations following China's adoption of its new Labour Contract Law and Labour Dispute Mediation and Arbitration Law.

In addition, the Department supported the coming into force of the *Canada-Peru Agreement on Labour Cooperation*, as well as the conclusion of successful labour cooperation agreement negotiations with Jordan. The negotiation of labour cooperation

agreements advances Canadian interests and fundamental values abroad and protects Canadian companies and workers from foreign competitors who may be tempted to gain unfair advantages by ignoring basic labour standards.

The Labour Program also implemented labour-related technical assistance programming designed to build the capacity of key partner countries (e.g. Peru, Colombia, Guatemala and Honduras) to administer their labour legislation and comply with internationally recognized core labour standards.

2) strengthening cooperation between Canada, the United States and Mexico in the context of the North American Agreement on Labour Cooperation

At the 2009 North American Leaders' Summit, leaders reiterated their commitment to promoting respect for labour rights and mandated labour ministers to continue the dialogue to address the functioning of the North American Agreement on Labour Cooperation. In fulfilment of this commitment, the three countries (Canada, U.S.A. and Mexico) engaged in high-level dialogue, with a focus on improving the functioning of the *North American Agreement on Labour Cooperation* Secretariat, enhancing and refocusing trilateral cooperative activities, and modernizing the Agreement.

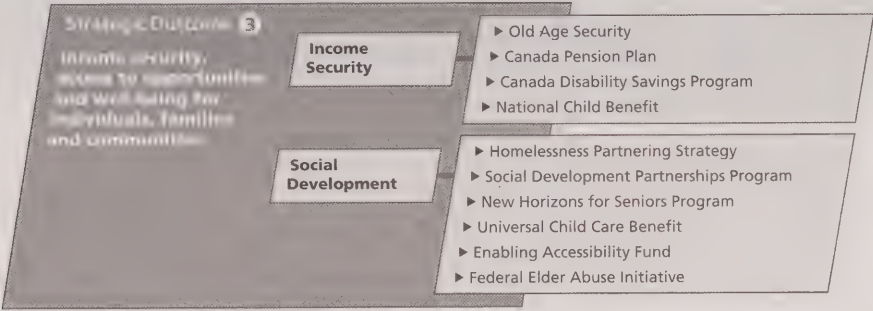
3) providing leadership and promoting Canadian interests in international forums dealing with labour issues, including the International Labour Organization

Canadian priorities were reflected in resolutions dealing with labour issues in the United Nations (UN) General Assembly and the UN Economic and Social Council, and in outcomes of the International Labour Conference discussions on HIV/AIDS and the world of work, gender equality, and the Global Jobs Pact. The Department also advanced International Labour Organization reform by playing a leadership role as Chair of the Industrialized Market Economy Group, as well as chairing the working groups on institutional and standards reform. In addition, the Labour Program continued to play a leadership role with respect to the *Declaration and Plan of Action of the XVI Inter-American Conference of Ministers of Labour* and as a working group vice-chair.

Lessons Learned

Two recent Federal Court decisions (*Canada v. Vandal* and *CUPE, Air Canada Component v. Air Canada*) have required the Labour Program to rescind a policy developed in 2007 related to the refusal to work provisions in Part II (Occupational Health and Safety) of the *Canada Labour Code*. This policy required health and safety officers investigating a refusal to work to first determine if an employee was refusing to perform work that was a "normal condition of employment." If so, the officer would discontinue the investigation without determining if the work posed a danger. In these cases, there was no prescribed process for an appeal against the officer's decision, and the employee could not continue to refuse to work and still be protected by the *Canada Labour Code* against disciplinary action. The policy was developed in an attempt to stem the large number of refusals to work being initiated by two to three employee groups who were allegedly using the provision to press for various policy changes in their own workplaces. The Federal Court ruled that health and safety officers investigating a refusal to work have a statutory duty to determine if a danger exists, and this determination is subject to the appeal provisions prescribed by the Code. An interim policy was immediately put in place while a review of Operations Program Directive 9051, "Response to a Refusal to Work in Case of Danger," is undertaken.

2.3 Strategic Outcome 3



2.3.1 Program Activity: Income Security

Priority

Assist Canadians through targeted and modernized income security and social development measures for vulnerable populations (seniors, people with disabilities, homeless people and those at risk of becoming homeless, and communities)

Benefits to Canadians

Income security is essential to the quality of life and well-being of Canadians. This program activity provides eligible Canadians with retirement pensions, survivor pensions, disability benefits and benefits for children, through the Old Age Security (OAS) program and the Canada Pension Plan (CPP).

The Department undertakes national legislative development, policy direction, program design, research and analysis to ensure that the OAS and CPP programs

remain responsive to the current and future needs of Canadians. This includes efforts to expand awareness and increase take-up of public retirement income entitlements, with a particular focus on vulnerable segments of the population who often experience barriers to receiving information and assistance through traditional government channels.

In addition, this Program Activity supports low-income families and their children through the National Child Benefit. Through this initiative, the federal government works in partnership with provincial and territorial governments to provide income support, as well as benefits and services.

Finally, this Program Activity includes the administration of the Canada Disability Savings Program (CDSF), which helps parents and others save for the long-term financial security of people with severe disabilities.

Program Activity Income Security

Financial Resources (millions of dollars) and Human Resources (Full-Time Equivalents)

2009–2010			2009–2010		
Planned Spending	Total Authorities	Actual Spending	Planned	Actual	Difference
66,011.9	65,210.5	65,199.8	582	352	230

Expected Result**Eligible beneficiaries receive Canada Disability Savings Bonds and Grants****Performance Summary 2009–2010**

Performance Indicators	Targets*, Performance Status, Historical Results	
Number of Registered Disability Savings Plans (RDSPs) receiving Canada Disability Savings Bond and the dollar value of these bonds Source: Administrative data	10,000 plans receive a cumulative \$15 million by 2011–2012 18,000 plans receive a cumulative \$45 million by 2013–2014 2009–2010 results: \$42.9 million paid 16,601 plans received \$15.7 million for 2010 bonds 16,931 plans received \$16.0 million for 2009 bonds 11,662 plans received \$11.2 million for 200 bonds EXCEEDED	Historical results: N/A (new indicator)
Number of RDSPs receiving Canada Disability Savings Grant and the dollar value of these grants Source: Administrative data Note: Grants rely on contributions made to the plan. Contributions are generally low at the beginning of the year but increase as the year progresses.	15 000 plans receive \$30 million by 2011–2012 25 000 plans receive \$80 million by 2013–2014 2009–2010 results: \$83.9 million paid 6,213 plans received \$10.4 million in grants (for contributions made between Jan. and March 2010) 15,997 plans received \$42.9 million in grants (for contributions made in 2009) 11,281 plans received \$30.6 million in grants (for contributions made in 2008) EXCEEDED	Historical results: N/A (new indicator)

*Targets were based on the experience of programs, including the Canada Education Savings Grant and the Canada Learning Bond. Targets for cumulative grant and bond payments were based on Canada Revenue Agency data on Canadians eligible for the Disability Tax Credit in the target age range (0–49). When the targets were developed, not all provinces and territories had announced their intentions with respect to RDSP asset and income exemptions. The assumption at the time was that this could delay full take-up of the program. At present, all provinces and territories have announced a full or partial exemption of RDSP income and assets. The number of major financial organizations offering the RDSP has also likely contributed to take-up by providing greater access to issuers and increasing promotion.

In addition, the CDSP team implemented a diverse and comprehensive outreach strategy to increase awareness and promote take-up. Activities under this strategy included contracts with organizations to deliver information sessions, face-to-face meetings with organizations, two national print and radio advertising campaigns, a 1 800 O-Canada toll-free number and the development of a website.

Note: Not all plans will attract a grant or a bond, and both are based on a calendar year (January to December). Therefore, during one fiscal year, there could be more than one grant or bond payment into a single plan.

Expected Result**Social and economic inclusion of Canada Pension Plan (CPP) contributors and their families in Canadian society****Performance Summary 2009–2010****Performance Indicators**

Percentage of income derived from CPP program

Source: Statistics Canada

Targets, Performance Status, Historical Results

Replaces 25% of average career earnings

2009–2010 results: 18.4%

Historical results:

2008–2009: 19.1%

SOMEWHAT MET

The target was only somewhat met because some CPP contributors do not maximize their contributions throughout their working life, thereby reducing the amount of their CPP retirement pension.

The *Economic Recovery Act*, which received Royal Assent on December 15, 2009, contains a provision that will change the CPP benefit calculation to allow up to one additional year of low earnings during a person's career without this period reducing the benefit payment. In addition, starting in 2012, older workers receiving a CPP retirement pension will be able to contribute to the Plan and accrue additional post-retirement benefits.

Expected Result**CPP contributors have a measure of protection against loss of employment income due to severe and prolonged disability****Performance Summary 2009–2010****Performance Indicators**

Percentage of CPP contributors who have contributory coverage/eligibility for CPP Disability (CPPD)

Source: Office of the Superintendent of Financial Institutions

70% of men

63% of women

2008 results:

In order to produce accurate information, a lag of two years is required before releasing statistics. CPPD coverage data for 2008 was not available in time to be included in this DPR.

Historical results:

2007: 69% of men and 64% of women

2006: 69% of men and 64% of women

Note: Due to recent methodological changes by the Office of the Superintendent of Financial Institutions, the CPPD coverage rates for men and women have been revised downward for 2007 and 2006.

Contributors to the Canada Pension Plan are eligible for CPP-D notwithstanding the medical determination of eligibility, if they have contributed to the Plan in 4 of the last 6 years. Effective March 3, 2008, contributors who have 25 years or more of contributory coverage are eligible for CPP-D if they have contributed in 3 of the last 6 years. In 2006 and 2007, contributory eligibility for women continued to lag behind that of men by 5% due to less consistent labour force participation by women within the six year period.

Expected Result**Eligible seniors receive a lifetime benefit in recognition of their contribution to Canadian society****Performance Summary 2009–2010**

Performance Indicators	Targets, Performance Status, Historical Results	
Percentage of eligible seniors who receive the OAS pension	96% 2009–2010 results: 96.3%	Historical results: N/A
Source: Administrative data	MET	
OAS applications are sent to Canadians at age 64 to encourage them to apply for the OAS pension and the Guaranteed Income Supplement (GIS) well in advance of their eligibility date. The Department also undertook outreach initiatives through partnerships with third parties, such as non-profit organizations, other government organizations and service providers, to raise awareness and take-up of OAS benefits.		

Performance Analysis

The Department continued to contribute to a stable income for millions of Canadians by administering Canada's national pension programs. Performance indicators show that, in the absence of these pension programs, the incidence of low family income⁹ among seniors would be almost 46%. However, with these pension programs, the actual incidence of low income among seniors was less than 5% in 2007. In 2009–2010, CPP and OAS benefits paid to individuals and families totalled \$65.0 billion (up from \$62.4 billion in 2008–2009 and \$59.5 billion in 2007–2008).

In 2009–2010, over 3.7 million individuals received the CPP retirement pension, for a total of \$22.2 billion in retirement benefit payments. This represented an increase from 2008–2009, when approximately 3.6 million individuals received the benefit, for a total of \$21.1 billion in benefit payments. Furthermore, approximately 4.7 million individuals received the basic OAS pension in 2009–2010, for a total of \$26.4 billion in benefit payments, compared to approximately 4.6 million individuals and \$25.3 billion in 2008–2009. To address the vulnerability of low-income seniors and to contribute to a stable retirement income, approximately 1.6 million individuals received \$7.7 billion in GIS benefit payments, an increase from 2008–2009, when GIS benefits totalling \$7.5 billion were paid to 1.6 million individuals.

The CPPD program remains Canada's largest long-term disability insurance plan and is an important source of income replacement for eligible CPP contributors who cannot work due to severe and prolonged disability. It paid monthly benefits totalling \$3.5 billion to over 317,399 eligible contributors, compared to 313,035 individuals who received benefits totalling \$3.3 billion in 2008–2009. HRSDC is working with experts and partners to define a transformation strategy to establish a client-centred approach for CPPD services and programs and to develop options for new business models for CPPD, while championing the needs of people with disabilities.

HRSDC continued to deliver the recently implemented Canada Disability Savings Program (CDSP) to help eligible people with severe and prolonged disabilities, their families, and others save for long-term financial security through Registered Disability Savings Plans (RDSPs). Outreach activities to raise awareness of the Canada Disability Savings Grant and Bond were successfully conducted; they included contracts with organizations to deliver information sessions and provide one-on-one assistance, a national print and radio advertising campaign, and presentations at six non-governmental organization and practitioner conferences. Aided by these activities, 27,958 RDSPs were registered between December 2008 (when the CDSP became available to Canadians) and the end of

⁹ Based on Statistics Canada's Low-Income Cut-Off (LICO) which estimates the threshold at which families spend 20% more of their income on necessities than the average family. The exact income cut-off varies by family size and size of the population centre where they reside.

See: <http://www.statcan.gc.ca/pub/75f0002m/2010005/tbl/tbl01-eng.htm>

March 2010. During the same period, the Government of Canada contributed \$83.9 million in matching grants and \$42.9 million in bonds, far exceeding the original projections of \$30.0 million for grants and \$15.0 million for bonds.

Plans and Achievements for 2009–2010

Strengthen overall accountability within Canada's public pensions by completing the implementation of legislative changes to OAS and CPP, related to penalties, interest, information sharing and e-services

Bill C-36 (*Act to amend the Canada Pension Plan and the Old Age Security Act*) regulations, recently in force, expanded the group of third parties with whom CPP and OAS information can be shared upon written request of the client. The penalty provisions of Bill C-36 also came into force on April 1, 2010, and the appropriate policy frameworks have been developed to ensure seamless implementation. Regulations pertaining to the charging of interest on overpayments subject to an administrative penalty will come into force in April 2011. Additionally, ongoing efforts are being made to ensure a more client-centred program delivery approach to respond to the changing needs of Canadians.

Identify and assess policy options in the context of the 2007–2009 CPP triennial review by working with the Department of Finance to ensure that the CPP meets the current and future needs of contributors and eligible beneficiaries

HRSDC participated in the federal-provincial-territorial CPP triennial review, with an objective to amend the CPP and CPPD to better support work-to-retirement transitions. This process supported the drafting of relevant sections of the *Economic Recovery Act*. Once approved by provincial and federal orders in council, this Act, which received Royal Assent in December 2009, will result in increased flexibility in how Canadians live, work, and retire.

Assist families in planning for the long-term financial security of people with severe disabilities by implementing and administering the CDSP

Budget 2010 announced improvements to the RDSP and the Grant and Bond, resulting in two significant policy milestones. The first is a Registered Retirement Savings Plan (RRSP) / Registered Retirement Income Fund (RRIF) roll-over, whereby a deceased individual's RRSP or RRIF proceeds may be transferred to the RDSP of a financially dependent child or grandchild with a disability. The second is a 10-year carry-forward of grant and bond entitlements, as families of children with disabilities may not be able to contribute regularly to their RDSPs.

With respect to the transaction system, an automated granting system is being developed using a phased-in approach. Key milestones for 2009–2010 were met with the implementation of the batch processing system, including contract registration and grant and bond payments effective December 2008. The next phase included batch processing updates to contract, beneficiary, and holder information in September 2009.

Lessons learned

Strengthening the Canada Pension Plan

In addition to remaining sustainable, the CPP must continue to meet the changing needs of Canada's diverse and aging population, and its ever-evolving labour market. Canadians are living longer and healthier lives, creating greater opportunities for employment later in life. With these factors in mind, the 2007–2009 CPP triennial review recommended amendments to the CPP that would enhance flexibility and support both older and younger workers in an equitable and affordable way. Recognizing that retirement is often a process that occurs in phases rather than as a one-time event, the amendments were designed to better reflect how Canadians are choosing to live, work and retire.

These amendments, negotiated with the provinces and territories, were included in the *Economic Recovery Act* which received Royal Assent on December 15, 2009. Key amendments include:

- re-balancing pension adjustments for early and late retirees to respond to economic and demographic changes and to keep the CPP fair and sustainable.

These adjustments will be phased in and will make the CPP neutral so that workers will be neither financially encouraged to retire early nor discouraged from retiring later—the first update of actuarial factors since early retirement was introduced to the CPP in 1987;

- allowing retirement pension applicants to receive their CPP pension while continuing to work;
- allowing working beneficiaries to continue to build secure CPP retirements through mandatory contributions between the ages of 60 and 65 and voluntary contributions until age 70; and
- increasing the general low-earnings drop-out provision, which will enhance the average retirement, survivor and disability benefit of virtually all contributors.

2.3.2 Program Activity: Social Development

Benefits to Canadians

HRSDC seeks to increase participation of Canadians in society by helping citizens, communities, the not-for-profit sector and others move forward with their own solutions to social and economic challenges. This is accomplished through investments in the capacity of organizations that reduce barriers and promote access to opportunities for these groups. The Social Development program activity focuses on programs for children, families, seniors, communities and people with disabilities, as well as on preventing and reducing homelessness.

Through the New Horizons for Seniors Program (NHSP), the Department helps to ensure that seniors can benefit from and contribute to their communities through active living and participation in social activities. By providing funding to non-profit and other organizations, the NHSP enables seniors to share their skills and experiences with others, helps to reduce isolation, improves community facilities for seniors' programs and activities, and raises awareness of the abuse of older Canadians.

The Social Development Partnerships Program (SDPP) advances the social development and inclusion of children, families, people with disabilities and other vulnerable populations. Through investments in the not-for-profit sector, the SDPP helps improve the lives of Canadians.

The Enabling Accessibility Fund (EAF) provides funding to increase accessibility in communities and help all Canadians participate fully in their communities.

The Homelessness Partnering Strategy (HPS) works to prevent and reduce homelessness across Canada through strategic investments in communities. It uses a planning process that relies on communities to determine their own needs and develop appropriate projects to find local solutions for homeless people and those at risk of becoming homeless.

This Program Activity also includes the Universal Child Care Benefit (UCCB), which helps Canada's families balance work and family life by financially supporting their child care choices.

Program Activity Social Development

Financial Resources (millions of dollars) and Human Resources (Full-Time Equivalents)

2009–2010			2009–2010		
Planned Spending	Total Authorities	Actual Spending	Planned	Actual	Difference
2,769.0	2,851.4	2,796.8	580	525	55

Expected Result

Strategic investments are made in supportive and transitional housing, shelters and services according to community plans and including property transfers

Performance Summary 2009–2010

Performance Indicators	Targets, Performance Status, Historical Results	
Percentage of all Homelessness Partnering Strategy (HPS) investments in regionally delivered projects targeted to long-term stable housing and related services	65% 2009–2010 results: 74.3% EXCEEDED	Historical results: 2008–2009: 78% 2007–2008: 73.9%
<p>The Homelessness Partnering Strategy uses a “housing first” approach, which includes providing services together with longer-term supportive and transitional housing to homeless people and those at risk of becoming homeless. This approach recognizes that housing stability is a precondition for successful outcomes of other interventions, such as education and training, life skills development, and treatment for substance abuse or mental health challenges. A long-term target of at least 65% of funding directed towards long-term stable housing and related services was established when the program was renewed. Communities were advised of this new focus, its rationale and the national target, and were encouraged to select projects accordingly.</p>		

Source: Administrative data

Expected Result

Longer-term housing solutions, support, prevention services and shelters are being developed

Performance Summary 2009–2010

Performance Indicators	Targets, Performance Status, Historical Results	
Amount invested in communities by external partners (not-for-profit groups, private sector organizations and other government departments) for every dollar invested by the Homelessness Partnering Strategy	\$1.50 2009–2010 results: \$2.27 EXCEEDED	Historical results: 2008–2009: \$2.99 2007–2008: \$3.18 2006–2007: \$1.89
<p>Cost-matching and leveraging are key factors in the success of the Homelessness Partnering Strategy. HPS funds in designated community projects must be matched by community partners, and this non-HPS funding contributes to community “buy-in” and sustainability of projects. As part of its terms and conditions, HPS set a long-term target of projects raising at least \$1.50 from other sources for every dollar invested by the HPS. Community partners included municipal and provincial/territorial governments, not-for-profit organizations and Crown corporations.</p> <p>HPS designated communities are required to demonstrate cost-matching as a part of their contribution agreement. Under the shared delivery model, this occurs at the individual project level, whereas under the community entity delivery model, cost-matching takes place at the community level. This accounts for some annual variance in the amount raised. Community entity projects tend to have a higher value of cost-matching because the higher value of the contribution agreement encompasses the allocation for the entire community. The amount raised can therefore spike in years where community entity contribution agreements are signed (as was the case in 2007–2008).</p>		

Source: Administrative data

Expected Result

Individuals, families and community organizations move forward with their own solutions to advance the social development and inclusion of children, families, people with disabilities and other vulnerable Canadians

Performance Summary 2009–2010

Performance Indicators	Targets, Performance Status, Historical Results	
Estimated number of individuals and families that have access to information, programs and services as a result of Social Development Partnerships Program (SDPP) funding Source: Administrative data	1.2 million 2009–2010 results: 1.1 million MOSTLY MET	Historical results: N/A (new indicator)
	<p>In 2009–2010, the Social Development Partnerships Program provided funding through 37 multi-year contribution agreements to national and community-based not-for-profit organizations.</p> <p>2009–2010 results are calculated using a new methodology which aggregates estimated numbers of individuals and families for each individual project as provided by funding recipients.</p>	
Number of organizations funded through the Disability component of the SDPP Source: Administrative data Note: Organizations can receive funding under more than one stream.	40 2009–2010 results: 49 EXCEEDED	Historical results: N/A (new indicator)
	<p>In 2009–2010, funding was provided to:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 18 national disability organizations to increase their organizational capacity and effectiveness in addressing the social issues and barriers that people with disabilities face; • 14 organizations to promote the full participation of people with disabilities in all aspects of society and community life under the Community Inclusion Initiative of SDPP; • 9 accommodation projects to enable people with disabilities to fully participate in conferences and other similar events in 2009–10 by ensuring that they are accessible; and, • 16 projects under the call for proposals for social development projects, which focused on the development and promotion of best practices and models of service delivery. 	

Expected Result

Families and communities make informed decisions that benefit the lives of young children

Performance Summary 2009–2010

Performance Indicators	Targets, Performance Status, Historical Results	
Number of children and parents involved in Understanding the Early Years (UEY) community research activities Source: Administrative data	20,000 2009–2010 results: 19,511 MET	Historical results: 2008–2009: 68,669
	<p>Almost 20,000 kindergarten children and their parents were involved in data collection activities in 15 UEY communities in 2009–2010. The target and result shows a large variation from 2008–2009 levels due to a difference in the number of active projects. In 2008–2009, there were 36 active UEY projects, 21 of which ended in late 2008.</p>	

Expected Result Seniors are engaged within communities**Performance Summary 2009–2010****Performance Indicators****Targets, Performance Status, Historical Results**

Number of seniors involved in New Horizons for Seniors Program- funded projects (estimated)

Source: Administrative data

Note: In 2009-2010, the number of seniors involved in NHSP was greater than originally targeted because the methodology for this indicator was changed to include both participants in Community Participation and Leadership projects as well as the beneficiaries of organizations that received Capital Assistance funding support, which were not previously included.

N/A (methodology for this indicator has changed since the original target was established)

2009–2010 results: 270,000

Historical results:

N/A (methodology used to measure results has changed, affecting the comparability of historical results)

A call for proposals was completed for the two NHSP funding streams: Capital Assistance, and Community Participation and Leadership. In total, the program issued 1,468 grants for a total of \$24.4 million.

Expected Result Knowledge and awareness of elder abuse in Canadian society**Performance Summary 2009–2010****Performance Indicators****Targets, Performance Status, Historical Results**

Number of Federal Elder Abuse Initiative (FEAI) networks and partnerships

Source: Administrative data

11

2009–2010 results: 13

EXCEEDED

Historical results:

2008–2009: 8

The FEAI supported a total of seven conferences, fireside chats, networks and advisory groups designed to bring together key stakeholders to share their expertise and experiences in the field of elder abuse prevention. An open call for proposals was designed and launched in July 2009. Six projects by not-for-profit organizations representing front-line professionals will commence in 2010–2011 to develop educational and awareness activities for their respective memberships in order to reduce the incidence of elder abuse.

Expected Result**Social and economic participation for people with disabilities****Performance Summary 2009–2010**

Performance Indicators	Targets, Performance Status, Historical Results	
Number of building/vehicle renovations and modifications by EAF-funded projects Source: Administrative data Note: The total number of small projects funded since 2008 is 335 (166 in 2008–2009 and 169 in 2009–2010), exceeding the original target of 280.	280 (over three years, 2008–2011) 2009–2010 results: 169 approved projects (3 vehicle, 136 building and 24 communications/information/media)	Historical results: 2008–2009: 166 approved projects
EXCEEDED		
There continued to be a high demand for program funds in 2009–2010. The second call for proposals for small projects resulted in 1,196 applications for funding. The original target of 280 projects spans three years. Taken together, the total approved projects in 2008–2009 (166) and 2009–2010 (169) exceeds the original three-year projection because the approved projects had lower eligible project costs on average than was anticipated during the planning process (which produced the original target of 280 projects).		

Expected Result**Canadian parents with children under age six have financial support for child care choices****Performance Summary 2009–2010**

Performance Indicators	Targets, Performance Status, Historical Results	
Percentage of eligible families who are receiving the UCCB for their children under age six Source: Canada Revenue Agency	280 100% of eligible families 2009–2010 results: 99% (estimated)	Historical results: 2008–2009: 99% (estimated) 2007: 95%
EXCEEDED		
An estimated 99% of eligible families receive the UCCB.		

Performance Analysis

Following the January 2009 Speech from the Throne, funding for the Homelessness Partnering Strategy was extended at current levels (\$269.6 million) for two years, from April 1, 2009, to March 31, 2011. This enables the Department to continue assisting communities in helping homeless individuals and families, as well as those who are at risk of homelessness, move toward self-sufficiency.

Additionally, in 2009–2010, the Department launched six new horizontal pilot projects with other federal

departments and agencies to address factors that may lead to homelessness, such as incarceration, employment status, mental health challenges, family violence and immigration. Furthermore, seven previous horizontal pilot projects with other federal departments and agencies were extended for six months into 2009–2010 to strengthen the project evaluations and achieve more robust results. In 2009–2010, a total of 65 housing units were created through the Surplus Federal Real Property for Homelessness Initiative, which provides

surplus federal properties to community organizations, the not-for-profit sector and other levels of government for projects to prevent and reduce homelessness.

To further support people with disabilities, HRSDC conducted outreach activities to raise awareness of the Canada Disability Savings Program; coordinated the Department's involvement in the 2010 Olympic and Paralympic Winter Games; and provided funding for 169 small projects through the Enabling Accessibility Fund. The objective of the latter program is to support community-based projects across Canada that improve accessibility, reduce barriers and enable Canadians, regardless of physical ability, to participate in and contribute to their community and the economy.

HRSDC's Office for Disability Issues held a national roundtable on June 25 and 26, 2009, to seek input from stakeholders about the ratification, implementation and reporting of the United Nations *Convention on the Rights of Persons with Disabilities*. A public consultation website was launched on June 25, 2009, and closed for comments on August 14, 2009. The views expressed by stakeholders through these consultations played an important role in informing the ratification decision and will be considered in any new measures that may be taken at the federal level after ratification to further implement the Convention.

The number of kindergarten children and their parents involved in Understanding the Early Years (UEY) community research activities met the target of 20,000, supporting communities' ability to use local data related to child development. The Department also held a UEY Legacy Forum in March 2010 to showcase the work of all UEY projects, including pilot projects, and highlight the accomplishments of the program.

The Elder Abuse Awareness component of the NHSP approved 16 new multi-year contribution agreements—many with first-time recipients—following a call for proposals in June 2009. Through this funding, organizations and others who work to prevent elder abuse develop opportunities to transfer knowledge, best practices, lessons learned and resource materials to help raise awareness of abuse among seniors, those that care for them and the general public. Furthermore, the FEAI raised awareness through the “Elder Abuse – It's Time to Face the Reality” campaign, which included television, print and Web components and ran between June 15 and 29, 2009, and between September 28 and October 25, 2009. As part of the

review process, the Advertising Campaign Evaluation Tool was used to determine the effectiveness of the campaign. In a post-campaign survey, 58% of respondents indicated hearing/reading advertising about elder abuse, which exceeds the government advertising benchmark of 36% and demonstrates the success of the campaign.

Plans and Achievements for 2009–2010

Address homelessness issues in consultation with key partners by implementing the renewed HPS and developing options for future responses

To achieve an effective and seamless transition of the HPS in 2009–2010, a plan was successfully implemented to address the extension of existing project agreements and avoid gaps in service to homeless people across Canada on April 1, 2009. In addition, HRSDC led consultations about the best ways to allocate federal homelessness investments between 2011 and 2014.

Strengthen and expand front-line service and address barriers for children and families, people with disabilities and other vulnerable populations across Canada by implementing the renewed SDPP in partnership with not-for-profit organizations

An open call for proposals was held in spring 2009, resulting in the funding of 37 new multi-year contribution agreements—21 of which are with first-time recipients. The priorities included caregiving over the life course and support for the not-for-profit sector in addressing the challenges resulting from the economic downturn.

Develop information and resource materials for front-line workers (public health, medical, legal, police, financial, etc.) by providing key professional groups with the information necessary to identify cases of elder abuse, access the appropriate resources and take measures to provide assistance to victims

HRSDC implemented the Federal Elder Abuse Initiative in collaboration with partner departments and agencies, including launching a national public awareness campaign. In addition, the Department designed, planned and implemented a call for proposals in July 2009, resulting in one-time funding through six new multi-year contribution

agreements with various professional groups. Through these agreements, professional groups will provide information sessions to their members so that those members may better serve seniors and contribute to an increased public and professional understanding of elder abuse for the 2010–2011 fiscal year.

Lessons learned

Streamlining and improving calls for proposals: the Enabling Accessibility Fund and the New Horizons for Seniors Program Elder Abuse Awareness component

The EAF was announced in Budget 2007 with funding for three years. To facilitate the flow of funding to communities as quickly as possible, the deadline for the first call for proposals was limited to 30 days. Although the uptake was significant, the short duration of the call for proposals was criticized for not providing sufficient time to prepare proposals for capital projects. To address this criticism, the second call for proposals, held in 2009, allowed applicants six weeks to prepare and submit their proposals. The result was an even greater uptake and a significant improvement in the overall quality of proposals.

While the NHSP's Elder Abuse Awareness component was recognized as being designed to realistically attain its stated objectives and is being implemented as intended, the Department continues to take action in identified areas for improvement related to design, delivery and management issues. The following specific measures were undertaken:

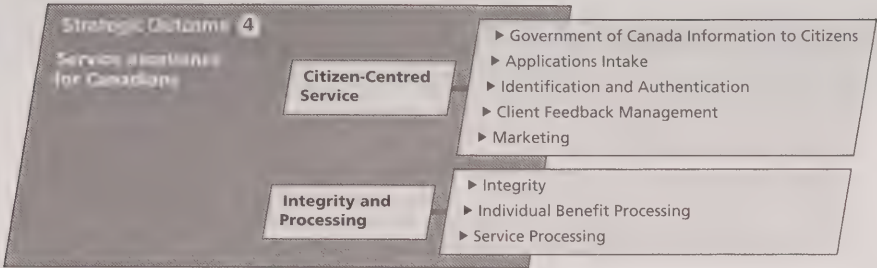
- stabilizing staff, and streamlining the internal approval processes;
- improving communications by including the date that applicants can expect to receive a final decision regarding their proposals on the website, in the application materials and in the acknowledgement of receipt of application letter; and
- limiting potential duplication of elder abuse awareness initiatives by regularly consulting with other federal departments that address elder abuse, with the Federal-Provincial-Territorial Working Group on Safety and Security for Seniors, and with the National Review Committee. In addition, an established relationship with the Financial Consumer Agency of

Canada helps the Department identify existing materials about the financial abuse of seniors, which could be used by partners in their programming.

Improving community-based programs: building on the Understanding the Early Years program

The feedback from community representatives connected to UEY projects has been positive regarding the impact of community-based research. Local research is recognized as an effective engagement tool that can involve various community partners in a project and create synergy to enhance services. By identifying strengths, challenges and barriers, research has helped UEY communities acquire resources to make changes to how services are being provided to young children and their families; however, the overwhelming consensus from participating projects is that government support must provide adequate time (ideally more than three years) and financial resources to allow projects to address the challenges of engaging the full range of organizations and individuals in the community. These lessons learned will help policy-makers develop future programs.

2.4 Strategic Outcome 4



2.4.1 Program Activity: Citizen-Centered Service

Priorities

Respond to increase in demand for services from existing Service Canada-delivered programs

Benefits to Canadians

Canadians continue to benefit from having easy access to integrated government services through the channel and in the official language of their choice. This program activity aims to improve and integrate government service delivery by providing Canadians one-stop, personalized service and easy access to programs and services across all of its service delivery channels:

- in person;
- by telephone;
- on the Internet; and
- by mail.

These service delivery channels provide a platform for dialogue and for building sustained client relationships with Canadians.

Guided by the ongoing feedback of citizens and front-line employees, and in collaboration with partners, the Department continuously refines its service strategies, approaches and offerings, so that Canadians can easily and securely access the government information or services they need.

The Citizen-Centred Service Program Activity supports the Government's efforts to achieve single-window, seamless service delivery to promote timely, positive service experiences and overall client satisfaction.

HRSDC successfully implemented measures from *Canada's Economic Action Plan* to meet increased demand for services. These measures included improving Service Canada's capacity for integrated service delivery through activities such as a Rapid Response Initiative, increased mobile outreach activities and improved access to a variety of web-based service offerings.

Program Activity		Citizen-Centred Service			
Financial Resources (millions of dollars) and Human Resources (Full-Time Equivalents)					
2009–2010			2009–2010		
Planned Spending	Total Authorities	Actual Spending	Planned	Actual	Difference
474.5	540.9	531.1	6,088	5,552	536

Note: Financial and human resources amounts for this program activity include resources related to initiatives under *Canada's Economic Action Plan*. See page 29 for details by initiative.

Expected Result**Government of Canada information is disseminated to citizens on behalf of other program departments****Performance Summary 2009–2010**

Performance Indicators	Targets, Performance Status, Historical Results	
Percentage of clients satisfied with information received through the in-person, telephone, web and mail channels	80% for each channel 2009–2010 results: POSTPONED The Client Satisfaction Survey was postponed to 2010–2011	Historical results: 2007–2008: Internet: 84% In-person: 88% Telephone: 84% Mail/fax: 83%
The latest data (2007–2008) from the Client Satisfaction Survey indicate that in 2008, 83% of clients expressed satisfaction with the service they received from Service Canada, with 57% indicating that they were very satisfied.		

Source: Administrative data

Expected Result**Canadians receive an accurate review of passport applications by Service Canada agents****Performance Summary 2009–2010**

Performance Indicators	Targets, Performance Status, Historical Results	
Percentage of passport applications accurately reviewed and authenticated by receiving agents	98% 2009–2010 results: 97.4%* MET	Historical results: N/A (new indicator)
In 2009–2010, 412,367 passport applications were reviewed and forwarded to Passport Canada. This represents an increase of 19.5% over 2008–2009. Passport receiving agents were able to successfully deal with the sharp increase in the volume of applications and the added steps associated with the Documentary Evidence of Citizenship validation service.		
* Note: 2.6% of applications are considered incomplete due to improper photographs, missing information, illegible information, etc.		

Source: Passport Canada

Expected Result**Canadians receive a timely response to the feedback they submit regarding delivery of services by Service Canada****Performance Summary 2009–2010**

Performance Indicators	Targets, Performance Status, Historical Results	
Percentage of Office for Client Satisfaction feedback replied to within seven working days of receipt Source: Administrative data	100% 2009–2010 results: 100% MET	Historical results: 2008–2009: 100% 2007–2008: 100% The Office for Client Satisfaction continually met its service standards by making initial contact with clients within 24 hours and resolving client files within seven days. In 2009–2010, the Office received close to 7,000 feedback items (including 2,727 referrals to other departments).
Percentage of Pleasure Craft Licence transactions completed in one visit (percentage is based on completed applications with all supporting documents) Source: Service New Brunswick	95% WITHDRAWN	Historical results: 2008–2009: N/A 2007–2008: 89.8% The Pleasure Craft Licence (PCL) Service Agreement between Service Canada, Transport Canada and Service New Brunswick will end as of November 2010 and the PCL system (built externally and managed by Service New Brunswick) cannot report on this indicator. Issuing pleasure craft licences after November 2010 continues to be the responsibility of Transport Canada.

Expected Result**Canadians are aware of Service Canada****Performance Summary 2009–2010**

Performance Indicators	Targets, Performance Status, Historical Results	
Percentage of Canadians who are aware of Service Canada Source: Administrative data	65% POSTPONED Survey not conducted in 2009–2010	The General Population Survey was not conducted in 2009–2010 due to the increased workload associated with <i>Canada's Economic Action Plan</i> . However, the 2007–2008 Client Satisfaction Survey demonstrated that 64% of surveyed clients reported being aware of Service Canada, a significant increase from the initial result of 30% in 2006–2007. In addition, according to an online survey of Canadians conducted by the Treasury Board Secretariat in March 2009, 71% of government website users are aware of Service Canada.

Performance Analysis

In 2009–2010, the Department continued to improve its service offerings and service delivery strategies to better provide Canadians with bilingual, easy-to-access, personalized service to help them access government information and services.

To respond to the economic downturn, as well as to Budget 2009 and *Canada's Economic Action Plan*, Service Canada developed a Rapid Response Initiative. This initiative comprised the following two activities:

- Mobile Outreach, a program to provide information sessions to raise awareness of programs such as extended Employment Insurance (EI) benefits, Work-Sharing, Career Transition Assistance and self-employment benefits;
- client information sessions that provide information to facilitate clients' return to the workforce and/or training as quickly as possible. A survey revealed that 86% of clients who attended a session felt confident that they knew what resources are available to help them, compared to 68% of those who did not attend a session.

The Resource Determination Model for in-person service was enhanced, and the In-Person Service Experience Model (IPSEM) was finalized in November 2009 and communicated to all service delivery staff. The IPSEM outlines all the service elements and employee behaviours required in a Service Canada Centre to achieve service excellence. This model will create a positive, seamless and consistent service experience for all clients visiting the offices. Using the principles and standards developed in the IPSEM, a Web Service Experience Model was developed to provide direction and guidance to service delivery staff responsible for developing/supporting websites and applications.

The Points of Service Strategy supported efforts to ensure that over 90% of Canadians have access to points of service, including scheduled outreach sites, within 50 kilometres of where they live. The hours of service directive was updated with new guiding principles to support Service Canada Centres in providing service beyond core hours where necessary. The "Find a Service Canada Office" link was refined to assist Canadians in locating points of service more quickly via the Internet.

The Department continues to review the content of the Service Canada website, in posting and updating 39% more content in 2009–2010 than in the previous year. This helps clients navigate HRSDC's programs and services, and ensures that program and service delivery information is available to staff handling citizen requests and interactions.

HRSDC also strengthened communication to clients through foreign language interpretation services, which are being piloted in 53 Service Canada locations to help people who do not speak English or French access benefits and services.

For the 2009–2010 fiscal year, the Employment Insurance toll-free service responded to over 7.7 million telephone enquiries, an 18% increase over the previous fiscal year. For 2009–2010, 4 million calls (53%) were answered within 180 seconds, a 16% increase over the 2.4 million (37%) in 2008–2009. Additionally, the number of high-volume messages received by callers decreased by 34%. These results were due largely to an expanded workforce (543 additional staff were trained over the course of the year) and extended hours in some centres (until 8:00 p.m. local time, Monday to Friday) as well as ongoing Saturday service (8:00 a.m. to 4:00 p.m. local time). This strategy gave clients more choice and shifted call volumes away from peak periods during the day.

In 2009–2010, the Canada Pension Plan (CPP) and Old Age Security (OAS) toll-free service experienced a 6% increase in calls answered over the previous year; however, due to resource capacity constraints, there was a decrease of 4% in the number of agent-assisted enquiries. As a result of the increased demand, there was also a significant increase in the volume of blocked and abandoned calls. This inability to meet the true call demand contributed to a reduction in the service level to 61% of calls answered within 180 seconds in 2009–2010 from 84% in 2008–2009.

The network continues to refine its resourcing and scheduling strategy to better meet seasonal, weekly and daily peak call volume periods. A new national workforce management system will allow better scheduling of resources across the 14 specialized call centres to ensure that resources are available to meet client demand.

Plans and Achievements for 2009–2010

Meet increasing demands for information, applications and services through the various service delivery channels for Employment Insurance, Canada Pension Plan, Old Age Security, Guaranteed Income Supplement, Work-Sharing, Job Bank, grants and contributions programs, Apprenticeship Incentive Grants and the Wage Earner Protection Program.

Service Canada locations across Canada received over 14 million requests for services in 2009–2010, compared to 12 million in 2008–2009. Service Canada was able to meet the increased demand for in-person service and serve more clients by reviewing internal processes to increase the efficiency of operations and by hiring additional temporary employees.

The Department also initiated a Rapid Response Initiative and increased Mobile Outreach activities (contacting employers within 24 hours of publicly announced layoffs). Regional teams delivered both employer and worker information sessions, which were attended by 19,460 employers and 71,419 workers.

Canadians have increasingly turned to www.servicecanada.gc.ca for online access to forms and information. Visits to the Service Canada website were 76% higher than in the previous year, with 55.1 million visits during 2009–2010.

On the Service Canada website, special landing pages were created for workers and employers:

- the “Finding a Job” page, which received 7.72 million views in 2009–2010, a significant increase from the 1.15 million views in 2008–2009;
- the “Wage Earner Protection Program” page, which is designed to better inform Canadians of eligibility requirements and provide answers to frequently asked questions; and
- the “Work-Sharing 2010” page, which outlines information about the program, including recent changes.

The Job Bank website received over 106 million visits. It provides job seekers and employers access to information, job matching and referrals, 24 hours a day, 7 days a week, with the exception of very short intervals when scheduled maintenance is performed.

Specialized call centres for EI, CPP and OAS received more than 55.8 million calls for information and services. The interactive voice response system was able to facilitate the resolution of 35.4 million of these calls through self-service.

The 1 800 O-Canada general information line responded to more than 1.9 million enquiries, exceeding the previous year by 6.5%, and answered 90% of calls within the service standard of 18 seconds. The 90% service level exceeded the target of 85%. Key support was provided to over 25 Government of Canada communication initiatives (such as *Canada’s Economic Action Plan* and the 2009 H1N1 pandemic).

Strengthen communication to clients by bundling information for workers who have lost their job, as well as employers facing closures and layoffs

In response to *Canada’s Economic Action Plan*, the Department:

- developed and implemented a one-hour in-person information session for long-tenured workers who lost their jobs;
- increased mobile outreach activities by contacting employers within 24 hours of publicly announced layoffs (3,925 employer information sessions and 2,555 worker information sessions were held);
- updated the Benefits Finder tool (which combines federal and provincial benefit information) on the Canada Benefits website to provide Canadians with fast and accurate bundling of service and benefits information;
- developed 36 regional handouts for workers—including those in specific categories, such as youth, Aboriginal people, people with disabilities and newcomers—that bundle together both federal and provincial program and service information about looking for a job, financial assistance and training; these handouts are available on the Service Canada website and are given to clients in person by citizen service officers and specialists;
- developed three client segment modules (Aboriginal people, newcomers and people with disabilities) as part of the overall training for citizen service officers offered by the Service Canada College—each module provides insight about a unique client segment,

providing front-line staff with the knowledge and understanding they need to better serve these clients: and

- developed a "How to Bundle" job aid for front-line staff to help them introduce value-added bundling of programs and services for clients.

Direct clients to cost-effective, efficient virtual services by using targeted marketing (web and voice interactive telephone services) when clients are seeking information and interacting with the Department, and refer inquiries to provinces to access labour market programs

The Department reached out to Canadians affected by the economic downturn to help them access benefits faster. Cost-effective marketing initiatives encouraged Canadians who could self-serve to do so, thereby taking pressure off front-line resources. Ten online video tutorials were also launched on the Service Canada website to assist clients with tasks such as using the My Service Canada Account, applying for EI benefits, completing EI reports and using labour market information. From their launch in early January 2010 to the end of March 2010, the videos were viewed approximately 134,000 times. In addition, the EI search engine was revised to better support clients accessing EI information online. In 2009–2010, the search engine received over 41 million visits.

Increase first contact resolution for a broader range of enquiries and improve service efficiency by expanding collaboration and support between in-person, call centres and processing service groups

The Department created an Integrated Channel Management Directorate to ensure that high-quality service is delivered consistently through the three channels (web, telephone and in-person).

In 2009–2010, the EI Cross-Channel service (which allows in-person staff to connect directly to a call centre agent to resolve four types of client requests in real time) responded to more than 265,000 enquiries, with close to 70% of these enquiries resolved during the telephone conversation. It is estimated that, by resolving client requests during the initial interaction, the project reduced the number of follow-up actions sent to processing by more than 180,000.

Lessons Learned

While the Department has been able to maintain a high standard of service delivery, increases in client volumes and heightened service expectations require a strategic and proactive approach to meet future demand. This consideration will be addressed in future plans, starting with a focus on improving the information provided to clients. The key outcomes of this approach will include further identification of service gaps, greater coordination across delivery channels, and enhanced tools and capacity for staff engaging with clients.

Canada's Economic Action Plan created significant and sudden demands on the call centre network. Key lessons learned from the experience included:

- Introducing new agents into the network as a means of addressing sudden changes to call volumes is limited by the current training period of 10 to 12 weeks for new staff.
- The strategy of employing 40% of agents on a part-time basis (22.5 to 30 hours per week) is a key business practice that should continue. It provides additional flexibility and capacity to meet sudden, short-term fluctuations in call volumes. The ratio of full-time to part-time resources should be evaluated on a regular basis to ensure that it continues to meet the needs of clients.
- There is a strong correlation between delays in processing and call volumes for the EI program. In any future development of a service delivery model, there should be an opportunity to share simple processing work with call centres so that these delays can be minimized and ultimately calls from repeat callers reduced.
- There is a need to adopt a tiered service delivery strategy across the telephone channels to most efficiently respond to the volume and nature of calls.

Building on the success of the cross-channel service, Service Canada's call centres will be transitioning to a client contact centre model that will allow for a more effective, flexible and scalable service. This will help ensure client enquiries are treated in a timely fashion by knowledgeable agents with the appropriate resources to resolve the request during first contact.

Client information sessions held for long-tenured workers yielded valuable insight into how these events might best be conducted in the future. To increase

take-up, the invitation process was revised by the marketing division to better inform citizens about registering for a session.

An internal audit of scheduled outreach services was conducted in summer 2009 and concluded that the service respects government and departmental policies but is not delivered in a consistent way across the regions. The audit resulted in a management action plan that contributed to improving service delivery in the network. The audit findings will also reinforce the ongoing development of a new directive on scheduled outreach, which is scheduled to be implemented in summer 2010. The main objective of this directive is to ensure a consistent national approach to providing scheduled outreach services across the regions.

2.4.2 Program Activity: Integrity and Processing

Benefits to Canadians

Canadians have benefited greatly from swift, secure and accurate benefit payments from the Department. The Integrity and Processing program activity positions the Department to be better able to ensure the accuracy of payments, the security and privacy of personal information, and the overall quality of service offerings.

Under *Canada's Economic Action Plan*, Service Canada implemented a variety of successful measures and initiatives to help ensure that Employment Insurance (EI),

Canada Pension Plan (CPP) and Old Age Security (OAS) benefits were delivered to the right person in the right amount and for the intended purpose. With over 3 million EI claims in 2009–2010, several measures were implemented to reduce processing time to further benefit Canadians.

The organization continues to modernize the way it handles processing and service delivery functions to further enhance the efficiency, accuracy and integrity of its operations. These efforts not only ensure public confidence and trust in the delivery of government services, but also yield savings for the federal government. A total of \$701.6 million in savings was realized in 2009–2010. These results are measured and reported as program savings, which consist of both direct and indirect savings:

- Direct savings are overpayments and associated penalties that are identified as a result of integrity activities and are subject to recovery.
- Indirect savings are reductions in future program payments (i.e. avoidance of future costs) resulting from the discontinuation of benefits.

The Department maintains management frameworks, processes and risk-based controls to strengthen the integrity of its programs by ensuring operational and service compliance. In addition, the Department continues to place significant emphasis the importance of protecting the information entrusted to it by Canadians.

Program Activity Integrity and Processing					
Financial Resources (millions of dollars) and Human Resources (Full-Time Equivalents)					
2009–2010			2009–2010		
Planned Spending	Total Authorities	Actual Spending	Planned	Actual	Difference
553.5	826.4	804.7	7,799	9,553	(1,754)

Note: Financial and human resources amounts for this program activity include resources related to initiatives under *Canada's Economic Action Plan*. The difference between actual and planned FTEs is largely explained by additional temporary resources linked to the increased workload brought on by the economic downturn and implementing *Canada's Economic Action Plan*.

Expected Result**Employment Insurance applicants receive a benefit payment or a non-payment notification in a timely manner****Performance Summary 2009–2010**

Performance Indicators	Targets, Performance Status, Historical Results	
Percentage of EI benefit payments or non-payment notifications issued within 28 days of filing	80% 2009–2010 results: 84.2% EXCEEDED	Historical results: 2008–2009: 79.1% The target was met consistently from 2004–2005 to 2007–2008.
Source: Administrative data	<p>The Department received 3,249,676 EI initial and renewal claims in 2009–2010, an increase of approximately 23% since the economic downturn began in 2007–2008. The increase in claim volumes required that the Department take steps to maintain the level of service that claimants have come to expect, including:</p> <ul style="list-style-type: none">• reassigning, hiring, and training additional staff;• streamlining operations through process improvements;• extending hours of operation;• balancing workload between processing centres across the country; and,• using overtime. <p>The speed of payment target was exceeded in 8 out of 12 months and every month since August 2009. The 76.8% result in April 2009 was the lowest service result for 2009–2010. The year-end result (84.2%) was a significant increase from the previous year's 79.1% and a clear indication of how well the EI business line responded to the economic downturn.</p>	

Expected Result**Eligible Employment Insurance applicants receive a benefit payment in the right amount****Performance Summary 2009–2010**

Performance Indicators	Targets, Performance Status, Historical Results	
Payment accuracy of Employment Insurance	95% 2009–2010 results: 96.1% MET	Historical results: 2008–2009: 95.7% 2007–2008: 94.3% 2006–2007: 94.8%
Source: Administrative data	Results are a 12-month moving average ending in March 2010.	

Expected Result**Eligible Canada Pension Plan retirement benefit applicants receive a benefit payment in the right amount and in a timely manner****Performance Summary 2009–2010**

Performance Indicators	Targets, Performance Status, Historical Results	
Percentage of Canada Pension Plan retirement benefits paid within the first month of entitlement	85% 2009–2010 results: 96.2% EXCEEDED	Historical results: 2008–2009: 91.3% The target has been met consistently since 2004–2005.
Source: Administrative data	A total of 637,831 CPP applications were processed in 2009–2010. The target for this indicator reflects the Department's published service standards for this program.	
Payment accuracy of Canada Pension Plan	95% 2009–2010 results: 99.9% EXCEEDED	Historical results: 2008–2009 (baseline year): 99.7%
Source: Administrative data	Results are a 12-month moving average ending in March 2010. The target for this indicator reflects the Department's published service standards for this program.	

Expected Result**Eligible Old Age Security pension applicants receive a benefit payment in the right amount and in a timely manner****Performance Summary 2009–2010**

Performance Indicators	Targets, Performance Status, Historical Results	
Percentage of Old Age Security basic benefits paid within the first month of entitlement	90% 2009–2010 results: 91.7% MET	Historical results: 2008–2009: 92.1% The target has been met consistently since 2004–2005
Source: Administrative data	A total of 881,467 OAS applications were processed in 2009–2010, and 1,470,775 Guaranteed Income Supplements were renewed.	
Payment accuracy of Old Age Security	95% 2009–2010 results: 99.5% EXCEEDED	Historical results: 2008–2009: 98.4% 2007–2008: 97.7%
Source: Administrative data	Results are a 12-month moving average ending in March 2010. The target for this indicator reflects the Department's published service standards for this program.	

Expected Result**Apprenticeship Incentive Grant applicants receive a benefit payment or a non-payment notification in a timely manner****Performance Summary 2009–2010**

Performance Indicators	Targets, Performance Status, Historical Results	
Percentage of Apprenticeship Incentive Grant (AIG) payments issued within 28 calendar days of filing	85% 2009–2010 results: 98% EXCEEDED	Historical results: 2008–2009: 98% 2007–2008: 93%
Source: Administrative data	A total of 81,513 AIG applications were received and 58,903 grants were paid in 2009–2010. The target for this indicator reflects the Department's published service standards for this program.	

Expected Result**Wage Earner Protection Program applicants receive a benefit payment or a non-payment notification in a timely manner****Performance Summary 2009–2010**

Performance Indicators	Targets, Performance Status, Historical Results	
Percentage of Wage Earner Protection Program (WEPP) payments issued within 28 calendar days of filing	Baseline year 2009–2010 results: 58% BASELINE YEAR	Historical results: N/A
Source: Administrative data	A total of 17,957 WEPP applications were received and 16,264 payments were issued. The WEPP was launched in July 2008. In response to the economic downturn, the scope of the program was amended in January 2009 to include two new payment categories: severance and termination. This resulted in a significantly higher workload than initially forecasted, which directly affected Service Canada's ability to consistently meet its performance standards. In September 2009, measures were taken to increase processing capacity. Since then, a consistent increase in monthly performance results has been observed.	

Expected Result

Clients are accurately identified for the purpose of receiving the appropriate service or benefit for Social Insurance Number-based programs

Performance Summary 2009–2010

Performance Indicators	Targets, Performance Status, Historical Results	
Accuracy rate of vital events Source: Social Insurance Register	97.4% 2009–2010 results: 97.6%	Historical results: 2008–2009: 97.5%
MET		
Improvements in the accuracy rates for date-of-birth and date-of-death information in the Social Insurance Register is a result of lower error rates for current Social Insurance Number (SIN) transactions due to an improved quality management strategy. Vital events agreements with provinces and software improvements have led to a higher synchronization of provincial data.		
Legitimate Social Insurance Number (SIN) accuracy rate Source: Social Insurance Register	99.9% 2009–2010 results: 99.9%	Historical results: 2008–2009: 99.9%
MET		
The high accuracy rate for SINs issued is a result of a variety of factors. Improved internal review mechanisms, coupled with improvements in software technology, have helped efforts to identify and resolve instances where a single individual had been issued two SINs. Additional historical data from new vital event linkages agreements with provinces, and a higher matching rate with provincial death data due to software improvements has also contributed to the strong result.		

Performance Analysis

The Employment Insurance (EI) system is the first point of contact in Canada's social safety net when an individual faces an interruption in employment income. Consequently, meeting citizens' expectations of timely payment is the prime objective for EI processing.

Payment and processing of EI benefits is done through a national network of approximately 110 processing sites. These sites process all new EI applications, Work-Sharing benefits and all benefit revisions to help ensure that payments continue on time and in the right amount. The performance of regional operations and systems is monitored continuously.

Applications for EI benefits increased to 3.2 million in 2009–2010 from 3.1 million in the previous fiscal year and have increased by nearly 23% or 600,000 applications since the start of the economic downturn in 2007–2008.

- Pending EI claim inventories, reaching as low as 84,600, were lower at the close of fiscal year 2009–2010 than they have been since July 2005.

- 2009–2010 marked the first year since 1999–2000 in which EI finished a fiscal year with as few as 2,500 claims (2.9%) not processed within the speed of payment target.
- Performance shortfalls occurred in the first three months of the 2009–2010 fiscal year as Service Canada hired, trained and monitored additional staff to respond to the increased demand for the EI program as a result of the economic downturn.

Over the last five years, the Department has been steadily improving its service delivery machinery to increase performance from a client perspective and decrease the cost of delivery. This initiative of simplifying operational policies and procedures, standardizing practices, and automating entitlement calculations and decision-making has enabled the Department to respond quickly to workload increases stemming from the economic downturn.

The main elements of this initiative included developing one national structural model for the service delivery organization, supported by a national training and

learning approach and centres of expertise. The rise of the Internet as the service delivery channel of choice for claimants enabled the work to be spread across the country, which further assisted in coping with the regional nature of the economic downturn.

The Department has leveraged existing payment and processing solutions to implement new measures announced under *Canada's Economic Action Plan*.

In comparison with the past three years, during which the average cost to process a claim ranged from \$70.27 to \$72.43, the current projection of \$64.06 in 2009–2010 represents a significant reduction, reflecting the initial impact of streamlining and simplifying processes, as well as automating some claims processing. This improvement is also attributable to the increasingly electronic nature of exchanges of information with claimants and employers.

In 2009–2010, changes were made to the *Employment Insurance Regulations* to decrease administrative burdens for employers who submit records of employment online. These changes have improved the information employers send to the Department, and they support faster claims processing times for the benefit of claimants. As a direct result of marketing efforts with employers, just over half of records of employment (4.47 million of 8.7 million) were received electronically in 2009–2010. In addition, more than 39,000 new businesses registered in 2009–2010 to submit their records of employment online, an increase of 37% over the previous fiscal year.

The demographics-driven workload under the Canada Pension Plan and Old Age Security programs is building, and the effort to respond is equally demanding. One of the Department's most significant information technology projects, Release 7 of the Information Technology Renewal Delivery System, was launched in May 2009. This required carefully coordinated national direction, with intense regional activity to ensure that all factors were aligned for a successful launch. The new system increases the level of automation in the adjudication of benefits and makes it possible to further improve Web-based services and to provide Canadians with greater choice in accessing services.

Online applications for the Apprenticeship incentive Grant (AIG) were made available to clients in July 2009. Since then, an increasing proportion of individuals

(39%) have chosen to apply for the AIG online rather than sending their application by mail (61%). Overall, the Department received 81,513 AIG applications in 2009–2010; however, 13% of applications processed (10,540) were rejected because of ineligibility. In addition, 14% of applications processed (11,406) were deemed incomplete and returned to clients. For fiscal year 2009–2010, over \$58.5 million was paid, representing 94% of the overall AIG budget. Since the program was launched, 40,637 AIG applicants have received both level 1 and level 2 grants, obtaining the cumulative maximum grant of \$2,000.

A number of successful measures and initiatives were implemented in the past year to ensure that EI, CPP and OAS benefits are delivered to the right person in the right amount and for the intended purpose:

- The national certification program for investigators was launched, and the first trainees have graduated.
- A number of National Reviews were conducted to identify and mitigate the risks to the CPP and OAS programs.
- Progress has been made with respect to increased automation for Integrity tools and programs. Refinements include enhancing the selection criteria for creating computer-generated investigations and conducting regular maintenance on the Case Management System.
- Promotional activities were undertaken to increase employer participation in the Report on Hirings program and the Automated Earnings Reporting System program.

Plans and Achievements for 2009–2010

Maintain processing standards in the face of expanding demand by developing action plans with specific activities to address the effect of the economic downturn on operations

To address the economic downturn, the Department put a comprehensive strategy in place to deal with increasing numbers of Employment Insurance claims, including hiring temporary employees, recalling recent retirees, increasing voluntary overtime and reassigning staff from other areas of the Department. Service Canada also increased the level of automation of claims processing and extended the hours of operation for EI call centres.

With regard to the CPP, the Department closely monitored and mitigated the effect of the downturn on the inventory of CPP retirement and Disability applications. The greatest impacts were seen in CPP Disability, and in response, a specialized unit has been handling overflow as needed to help ensure that Canadians receive timely and efficient service.

Risk assessment templates for identifying risks and appropriate mitigation strategies were used to inform decision making regarding the action plans and to ensure the integrity of the programs.

The Service Canada College played a key role in the launch of the latest version of the Information Technology Renewal Delivery System (ITRDS), responding to this change in operating systems by designing, coordinating and delivering training to 5,338 employees within a four-week period to help ensure that there was no interruption in service to Canadians. Also, with the introduction of *Canada's Economic Action Plan*, the Department deployed a total of 3,039 temporary, full- and part-time employees across the country to respond to the increased workload and citizen service needs. The Service Canada College responded in record time to support new and experienced payment service officers, service Canada benefits officers and citizen services officers, ensuring that they were trained and ready to support communities and individuals.

Maintain processing standards in the face of expanding demand by continuing with EI, CPP and OAS automation to improve the Department's ability to meet increased workload demands

For EI, HRSDC's automation achievements to date have led to demonstrable increases in efficiency and productivity. Although a record claim load was experienced in 2009–2010, a number of key automation initiatives allowed the Department to consistently meet its speed-of-payment targets: 95% of all EI applications were automatically registered, and 41% of new claims and 63% of renewal claims were automated. The Department also conducted a risk assessment of the impact of the automation and simplification of the EI program to improve the integrity of the program and support its ability to deliver programs and services.

The new ITRDS platform supporting the delivery of the CPP was implemented in 2009–2010. It will facilitate the future development of increased automation in the

adjudication of benefits, helping the Department to respond to the increased demand as a result of an aging population and to ensure that Canadians have greater choice in accessing services.

Ensure the integrity of departmental benefit programs by investigating abuse, misuse and errors in EI, CPP, OAS and SIN programs

A total of 560,633 cases were reviewed by EI, CPP and OAS investigators, resulting in the identification of \$701.6 million in benefit program savings. This includes 1,028 major investigations with respect to EI fraud recovering a total of \$2,564,574.

The Department adopted a risk-based approach to investigations which uses a variety of techniques to statistically assess the risk level of EI cases prior to investigating. A pilot was conducted and proved successful; the model will be implemented nationally in 2010–2011.

Facilitate information sharing by increasing the number of agreements for the exchange of vital events information with provinces and territories

Service Canada continued its work under the Pan-Canadian Vital Events Initiative by negotiating and signing a Vital Event Linkages agreement with the province of Quebec, bringing the total number of signed agreements to five.

Lessons Learned

The economic downturn resulted in unprecedented volumes of EI claims over the past two fiscal years and led to a temporary realignment of integrity resources to processing and payment activities to help ensure that Canadians received their benefit payments in a timely fashion. This realignment of resources, coupled with record EI claim volumes, created a backlog of integrity reviews and investigations. By applying a more focused, risk-based approach to investigations, supported by a revised governance structure, the Department was able to exceed its annual benefit program savings objectives for all its statutory programs (i.e. EI, CPP and OAS).

Since the significant integrity workload demands are expected to continue to increase for one year after claim intake returns to normal, the lessons learned in

2009–2010 regarding increased risk-based approaches and effective governance will be used to support the following measures, which will be undertaken to manage workload pressures:

- pursuing a national approach to the Integrity workload, including by implementing the predictive risk model nationally for the Computer Post-Audit program and testing the application of predictive risk models for other integrity programs;
- streamlining and simplifying Integrity processes (business process re-engineering opportunities);
- aligning the Resource Allocation Model to focus on high-risk and high-yield activities that will generate higher savings; and
- creating centres of specialization in regions to concentrate efforts on selected integrity reviews.

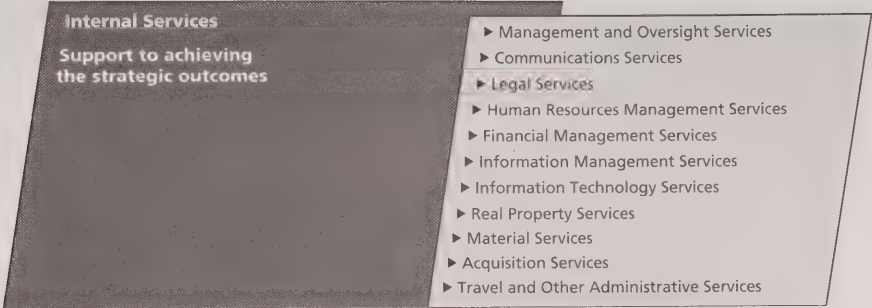
The Department will continue to invest in the design and use of technologies to improve electronic services for clients and businesses and to automate EI processing activities. Improvements in benefit processing are transforming the application processing network, giving it increased flexibility to respond to fluctuating workload volumes. The national processing network is evolving, characterized by standardized processes that are paperless, electronic and automated, resulting in more accurate, timely and equitable service for Canadians.

Implementing measures under *Canada's Economic Action Plan* during the infancy of the Wage Earner Protection Program (WEPP) resulted in an increased workload. In an effort to address the pressures of a new and changing program, Service Canada adjusted the key performance indicator for fiscal year 2010–2011 to more accurately reflect processing capacity. The objective of the program—timely payment of wages owed—remains intact as workers continue to receive WEPP payments significantly faster than the normal bankruptcy process.

In May 2009, Release 7 of the new ITRDS was implemented. This transition has greatly contributed to the reduced processing times for CPP retirement applications. The ITRDS was a multi-year, \$139.9-million project resulting in a new CPP delivery system. At the end of the project, a post-implementation report was completed, documenting a number of lessons learned throughout the project's life cycle. These lessons will provide a body of knowledge to help inform future information technology projects.

One of the key lessons learned was the need to align people, processes and technology. While it was challenging to build a new benefit delivery system that includes automated decision-making support, it was critically important to ensure that the people and processes were prepared to adopt the new system. The ITRDS project incorporated a change management plan that focused on people, helping them adopt the new system. This resulted in a shorter transition period with a minimal impact on productivity during the early months post-implementation.

2.5 Internal Services



2.5.1 Program Activity: Internal Services

Program Description

Internal Services support the achievement of the Department's strategic outcomes by effectively providing the resources, guidance support services, and information necessary to successfully implement, design and deliver its programs and services. The definition of internal services is broad and includes policy development, research, audits, evaluation and executive functions, as well as the more traditional transactional corporate services such as information management, information technology, human resources and financial management.

At HRSDC, these services are organized into: Corporate Governance, the Chief Financial Officer, Human Resources Services, Strategic Policy and Research, Legal, Public Affairs and Stakeholder Relations, Internal Audit Services, Internal Integrity and Security, and Information Technology.

The proportion of resources dedicated to internal services across the country mirrors the complexity and breadth of the Department's mandate, as well as the number and diversity of its points of service and service channels. The Department's decentralized service delivery network is complex and is supported by an equally complex network of internal services, with over 2,000 FTEs in the regions.

Program Activity		Internal Services			
Financial Resources (millions of dollars) and Human Resources (Full-Time Equivalents)					
2009-2010			2009-2010		
Planned Spending	Total Authorities	Actual Spending	Planned	Actual	Difference
794.2	960.0	937.4	6,168	5,813	355

Note: Financial and human resources amounts for this program activity include resources related to initiatives under *Canada's Economic Action Plan*. See page 29 for details by initiative.

Expected Result**A workforce that represents Canada's diversity****Performance Summary 2009–2010****Performance Indicators****Targets, Performance Status, Historical Results**

Percentage of employees from designated employment equity groups

Source: Administrative data

Women:**59.1%**

2009–2010 results: 70.0%

Historical results:

Women:

2008–2009: 70.4%

2007–2008: 70.7%

2006–2007: 70.8%

Aboriginal Peoples:**3.0%**

2009–2010 results: 4.2%

Aboriginal peoples:

2008–2009: 3.9%

2007–2008: 3.9%

2006–2007: 4.1%

People with disabilities:**3.4%**

2009–2010 results: 6.9%

People with disabilities:

2008–2009: 6.8%

2007–2008: 7.2%

2006–2007: 8.1%

Members of a visible minority:**12.0%**

2009–2010 results: 11.0%

EXCEEDED

Members of a visible minority:

2008–2009: 9.6%

2007–2008: 9.0%

2006–2007: 9.0%

The percentage of women employed by the Department exceeds the target by 10%.

The percentage of Aboriginal people in the Department's workforce is 1.2% above the target, and the representation rate for people with disabilities (6.9%) remains well above the target (3.4%).

The visible minority representation rate has increased significantly since 2008–2009, but at 11%, remains slightly below the target of 12%.

Expected Result**A workforce that represents Canada's diversity (continued)****Performance Summary 2009–2010**

Performance Indicators	Targets, Performance Status, Historical Results	
Percentage of employees leaving the Department	8.0% 2009–2010 results: 6.7%	Historical results: 2008–2009: 7.1% 2007–2008: 8.0% 2006–2007: 6.9%
Source: Administrative data	EXCEEDED	
The Department has exceeded its expected level of performance. By focusing on strengthened leadership, healthy workplace initiatives, employee engagement and career development, the percentage of employees leaving the Department has been reduced to 6.7% from 7.1% in the previous year.		
Ratio of non-advertised external hiring to total hiring	12% 2009–2010 results: 6.2%	Historical results: 2007–2008: 22%
Source: Administrative data	EXCEEDED	
For 2008–2009, the Department made 526 external non-advertised appointments out of a total of 8,435 staffing processes (advertised and non-advertised). The percentage of external non-advertised appointments therefore represented 6.2% of the overall processes within HRSDC.		

Performance Analysis

HRSDC was able to adapt and respond to the increased demand for Internal Services resulting from the economic downturn and implementing Canada's Economic Action Plan. In order to fully and quickly implement its commitments, the Department developed a comprehensive internal risk management process to identify and assess risks along with associated mitigation strategies related to its policy, program design, service delivery and performance reporting capacities. This approach was supported by dedicated executive oversight and external expert advice, and it is continuing to strengthen the management of the Department's efforts related to *Canada's Economic Action Plan* and ongoing business priorities.

The Department strengthened its annual strategic planning and priority-setting exercises for the portfolio through broader engagement of senior executives. Business planning tables aligned to strategic outcomes were established to implement a more holistic and transparent resource allocation and priority-setting process. These tables consist of assistant deputy ministers with direct program accountabilities and the

assistant deputy ministers of complementary activities such as the key enablers (finance, information technology and human resources). Discussions at these tables allowed for greater insight into priorities, risks, trade-offs, and financial and human resource considerations, as well as a greater focus on results-based decision making across the Department.

As part of the 2009–2010 mid-year review, the Department noted the pressures and challenges facing employees of the key enablers (finance, human resources and information technology). It was recognized that, although these enablers were able to successfully deliver on current priorities, there was a need to review existing processes and system requirements to better streamline activities and move to a broader enterprise approach for enabling services. This should enhance the Department's ability to recruit and retain employees in these three critical areas. An enabling services review was subsequently launched. HRSDC, through initiatives such as its own Enabling Services Review and the government-wide Administrative Services Review, is analyzing the way internal services are currently performed to improve service excellence, and ensure sound stewardship and greater value for money.

To address the findings of the 2008–2009 Management Accountability Framework assessment, HRSDC developed and implemented consistent and standardized departmental financial management processes, including a structured approach to investment planning to better align investments with business planning.

Efforts were also made to strengthen the management of personal information. For example, personal information-sharing agreements were drafted in line with the applicable departmental legislation (the Privacy Codes) and/or paragraph 8(2)(f) of the *Privacy Act*, where applicable. The Department also updated its inventory of personal information-sharing agreements to improve the coordination, stewardship, and protection of personal information.

HRSDC made significant progress in support of public service renewal. The Department's renewal priorities build on those set by the Clerk of the Privy Council in the Public Service Renewal Action Plan and are established based on feedback received from employees at all levels in the Department. The Department undertook a number of activities related to its renewal priorities, including:

- **Creating a healthy and enabled workplace**

The Department developed a strategy for building a healthy and enabled workplace and identified champions and co-champions to lead the efforts. In November 2009, it launched the Deputy Ministers' Awards of Excellence, which recognized employees for their outstanding contributions to the Department. Work was also started on the development of a departmental pride and recognition policy and program.

- **Strengthening and enabling leadership**

The Department developed a new policy framework for human resources management and drafted key policies for informal conflict management, staffing and classification. In addition, four training modules related to performance measurement, virtual management, coaching, and leadership in a time of crisis were developed and launched by the Service Canada College.

- **Investing in career development**

HRSDC completed its Professional Development Programs Framework, and a number of development programs are in place across the organization for various occupational groups. The Department

established learning plans for all employees and is encouraging performance discussions between employees and their managers. In addition, phase one of the Mentoring Program was launched with the drafting of a mentoring framework and the establishment of pathfinders in targeted branches. Work is ongoing to design and develop programs in the branches and regions targeted in phase two of the program.

Plans and Achievements for 2009–2010

Ensure continuity of business operations in response to the increased service delivery requirements by developing business continuity planning and information technology security

The Department conducted a quality assessment review and updated over 500 departmental business continuity plans. It also implemented a permanent practice of establishing a three-deep approach to backing up all key positions, a strategy recognized as a best practice.

In addition, the Department conducted seven table-top exercises to test the Department's business continuity plans and overall readiness to respond to emergency situations, such as the 2009 H1N1 pandemic. A number of exercises were held, including one focused on the department's senior management, five in the regions and one in the Labour Program. In Public Safety Canada's national pandemic readiness survey, the Department achieved a rating of 100%.

In response to the 2009 H1N1 pandemic, and in support of long-term governance of departmental emergency management and business continuity activities, the Department has convened a permanent working group with this focus.

Strengthen financial management by continuing to implement a thorough investment review process, particularly in support of major projects relating to information technology and real property investments

In 2009–2010, the Department invested \$48.7 million in information technology assets to address new demand, decrease operational risks, and ensure the sustainability of the information technology infrastructure.

Another \$42.1 million will renew departmental facilities to better serve Canadians across the country through the departmental capital plan. In addition, the investment review process oversaw a portfolio of over 40 business-change and information technology-enabled projects in support of services to Canadians and employers.

Improve management of operational and business risks by securing and modernizing program service delivery through information technology

As a result of a multi-year project, a new Canada Pension Plan benefit delivery system was implemented in May 2009, eliminating two legacy applications. Since it was implemented, the new system has processed over 600,000 new CPP benefits and issued over 45 million CPP benefit payments for seniors, people with disabilities and survivors. The new system is based on both leading-edge and proven technologies, and it has proved to be both robust and high-performing. The information technology cost for this initiative since 2007–2008 is approximately \$45 million.

The Department modernized the Information Technology Security Program through the approval of a departmental information technology security policy in June 2009. In addition, business continuity plans were reviewed to ensure that recovery capabilities are sufficient to mitigate the potential risk of systems failures, as well as to provide Canadians with more modern and secure access to departmental systems and services.

Communicate effectively with the general public by raising awareness of the benefits available to citizens and their families to help adjust to the economic downturn

HRSDC implemented a comprehensive communications, marketing and stakeholder relations strategy to inform Canadian workers affected by the economic downturn of programs and services available to them. The strategy included a major multimedia advertising campaign; developing and distributing promotional materials; organizing hundreds of announcement events and news releases, ministerial roundtables with stakeholders, and speeches at key venues; delivering regional outreach activities; and making significant updates to the Department's website to promote measures under *Canada's Economic Action Plan*.

Develop a more empowered and effective workforce by:

- 1) providing greater support to managers in creating and implementing effective human resources plans

The Department continues to integrate human resources considerations into its strategic and operational planning process using support tools and human resources advisory services. Human resources planning processes and tools have been revised to increase integration with business planning, including additional evidence-based information and resulting in an increase in the overall effectiveness of the planning cycle. Operational human resources plans are regularly reviewed and revised to maintain alignment with evolving business priorities.

- 2) continuing to streamline and standardize practices aimed at improving the efficiency and effectiveness of human resources services

Several projects were implemented with the primary objective of streamlining and simplifying human resources service delivery by standardizing forms, processes and templates while aligning with the Government of Canada's Common Human Resources Business Processes initiative.

The Department expanded the Express Lane Staffing web-based tool to three out of five human resources service delivery regions (roll-out to all regions is to be completed by the end of summer 2010). In addition, the Department is developing and implementing information technology tools to help streamline human resources service delivery and improve reporting capabilities across the organization.

- 3) addressing learning and training needs related to competency gaps in the management and delivery of programs and services by developing a national training strategy for grants and contributions delivery

The Department developed a portfolio-wide grants and contributions training strategy that, once implemented, will deliver a core curriculum that includes specialized and foundational training.

- 4) streamlining management of grants and contributions, reducing administrative burden for stakeholders and contributing to the Web of Rules Action Plan and the *Government of Canada* Action Plan to Reform the Administration of Grant and Contribution Programs¹⁰

A Risk Assessment, Management and Mitigation approach (which determines the frequency, type and intensity of monitoring activity) was designed and implemented portfolio-wide for contribution programs, effective April 1, 2010. As a result, staff focus administrative efforts on the areas of highest risk, thereby reducing reporting and other requirements for the majority of agreement holders who have lower-risk projects.

The Department developed a “time to acknowledgement” service standard, effective April 1, 2010. This measure standardizes the process of responding to all funding requests across the Department and provides external groups with information about the standard of service they can expect when submitting funding proposals.

¹⁰ Although technically not an internal service according to the definition of Internal Services provided by the Treasury Board Secretariat, the management of grants and contributions is a cross-cutting function that affects every grant and contribution program within the entire department. For this reason, it was deemed appropriate to place it under internal services, which are also supportive of the whole department.

Section III Supplementary Information

Human Resources and Skills Development Canada

3.1 Electronic Tables

All electronic supplementary information tables listed in the 2009–10 Departmental Performance Report can be found on the Treasury Board of Canada Secretariat's website at <http://www.tbs-sct.gc.ca/dpr-rmr/2009-2010/index-eng.asp>

Supplementary Information Tables:

- **Sources of Respendable and Non-Respendable Revenue**
- **User Fees / External Fees**
- **Details of Transfer Payment Programs**
- **Up-Front Multi-Year Funding**
- **Horizontal Initiatives**
- **Green Procurement**
- **Response to Parliamentary Committees and External Audits**
- **Internal Audits and Evaluations**

3.2 Financial Highlights

The financial highlights presented within this Departmental Performance Report are intended to serve as a general overview of HRSDC's financial position and operations. The Department's unaudited consolidated financial statements are available online at: http://www.rhdcc-hrsdc.gc.ca/eng/publications/resources/dpr/dpr/financial_statement/dpr_09-10/financial_e.shtml.

HRSDC is financed by the Government of Canada through Parliamentary authorities. Financial reporting of authorities provided to HRSDC do not parallel financial reporting according to generally accepted accounting principles since authorities are primarily based on cash flow requirements. Consequently, items recognized in the Consolidated Statement of Operations and the Consolidated Statement of Financial Position are not necessarily the same as those provided through authorities from Parliament. A reconciliation between authorities used and the net cost of operations is set out in Note 3 of the Department's consolidated financial statements.

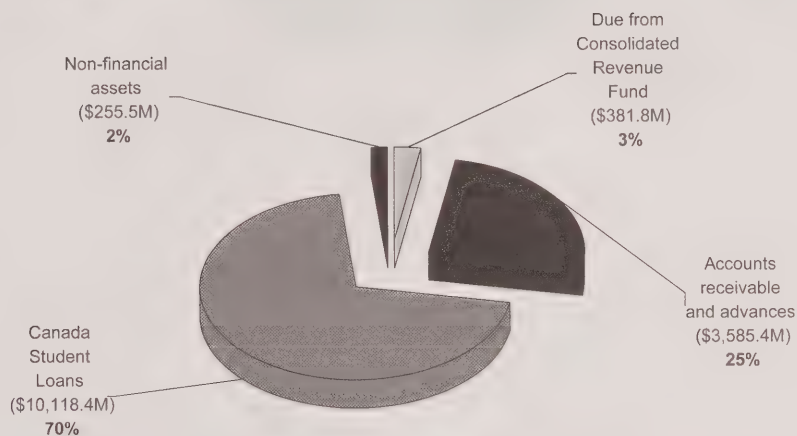
These consolidated financial statements include the transactions of the Employment Insurance Operating (EIO) Account, a sub-entity under the control of HRSDC. The accounts of this sub-entity have been consolidated with those of HRSDC and all inter-organizational balances and transactions have been eliminated. The balance of the Canada Pension Plan (CPP) deposit in the Consolidated Revenue Fund is presented as a liability in the departmental statements. The actuarial value of the Government Annuities Account (GAA) is presented as a liability in the departmental statements.

The purpose of this section is to explain the Department's 2009–2010 financial highlights, based on the Department's consolidated financial statements. The charts below illustrate the ending balances, as of March 31, 2010 for each major financial statement grouping, along with the corresponding change from the previous fiscal year. In summary, between 2008–2009 and 2009–2010, the Department's assets increased by 2%, its liabilities decreased by 5%, its expenses increased by 13%, and its revenues decreased by 6%. Below the charts are explanations for the variances in each major grouping based on the most significant factors that affected each grouping during the fiscal year.

Condensed Consolidated Statement of Financial Position

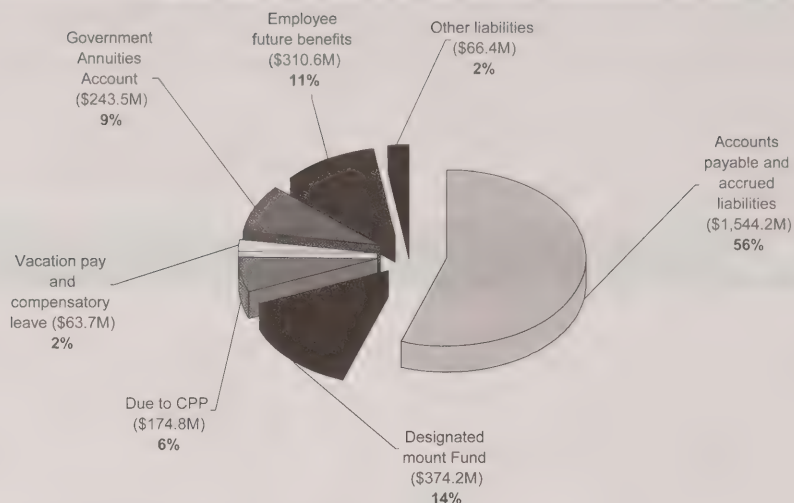
As at March 31	(millions of dollars)		
	% Change	2010	2009
Total Assets	2.4%	14,341.1	13,999.0
Total Liabilities	-4.6%	2,777.4	2,912.8
Total Equity	4.3%	11,563.7	11,086.2

Assets by Type



Total assets amounted to \$14,341.1 million as at March 31, 2010, an increase of \$342.1 million (2.4%) over the previous year's total assets of \$13,999.0 million. The increase in assets is mainly due to an increase of \$771.9 million in Canada Student Loans caused by an excess of new loans disbursed over the total amount of repayments, which was partially offset by a decrease of \$394.1 million in the amount due from the Consolidated Revenue Fund.

Liabilities by Type

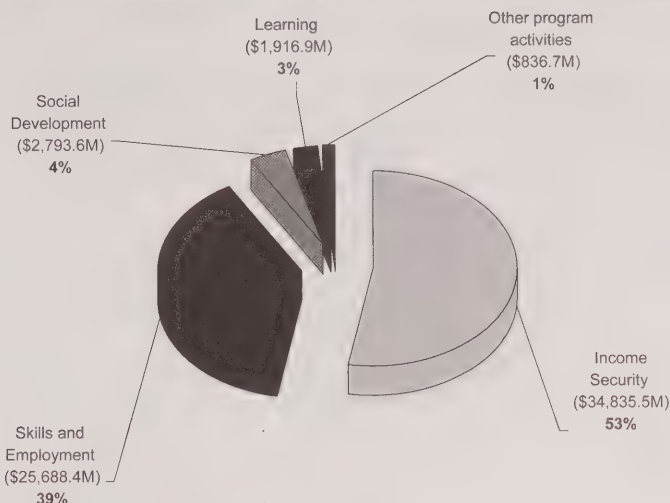


Total liabilities amounted to \$2,777.4 million as at March 31, 2010, a decrease of \$135.4 million (4.6%) over the previous year's total liabilities of \$2,912.8 million. The decrease in liabilities is mainly due to a decrease in accounts payable and accrued liabilities due to the timing of the payments at year-end.

Condensed Consolidated Statement of Operations

As at March 31	(millions of dollars)		
	% Change	2010	2009
EXPENSES			
Transfer payments	14.1%	62,466.0	54,741.2
Operating expenses	1.4%	3,605.1	3,557.0
Total expenses	13.3%	66,071.1	58,298.2
REVENUES			
El revenues	-5.8%	17,177.0	18,231.8
Other	-15.5%	720.9	853.3
Total revenues	-6.2%	17,897.9	19,085.1
NET COST OF OPERATIONS	22.8%	48,173.2	39,213.1

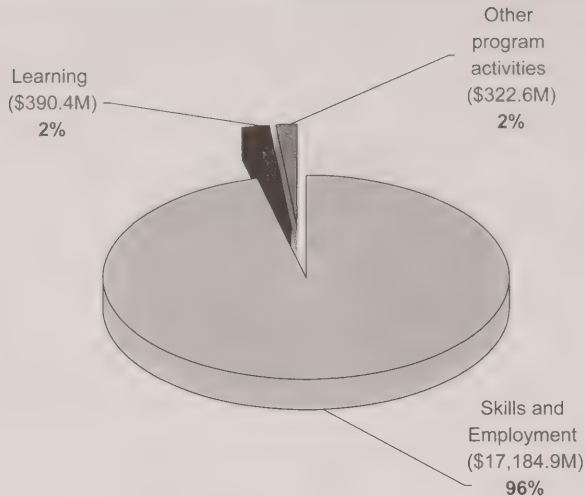
Expenses by Major Program Activity



Total expenses for the 2009–2010 year amounted to \$66,071.1 million, an increase of \$7,772.9 million (13.3%) over the previous year's total expenses of \$58,298.2 million. The increase in total expenses is mostly attributable to:

- an increase of \$6,025.4 million in Skills and Employment expenses due to the impacts of the global economic downturn and the Government's response as part of *Canada Economic Action Plan*;
- an increase of \$1,404.1 million in Income Security expenses due to an increase in the eligible Old Age Security / Guaranteed Income Supplement population, and an increase in the monthly benefit amount, due to an aging population; and,
- an increase of \$418.4 million in Learning expenses due to the introduction of the new enhanced measures of the Canada Student Loans Program.

Revenues by Major Program Activity



Total revenues for the 2009–2010 year amounted to \$17,897.9 million, a decrease of \$1,187.2 million (6.2%) over the previous year's total revenues of \$19,085.1 million. The majority of this decrease can be explained by a decrease of \$950.2 million in interest revenue related to Employment Insurance. In fact, as part of the amendments to the *Employment Insurance Act*, which came into force on January 1, 2009, the new EIO Account does not earn interest on the balance of the deposit in the Consolidated Revenue Fund in the same manner as the EI Account.

3.3 Specified Purpose Accounts

Introduction

Specified Purpose Accounts consist of special categories of revenues and expenditures. They report transactions of certain accounts where enabling legislation requires that revenues be earmarked and that related payments and expenditures be charged against such revenues. The transactions of these accounts are to be accounted for separately.

HRSDC is responsible for the stewardship of five such accounts:

- the Employment Insurance Account;
- the Canada Pension Plan;
- the Government Annuities Account;
- the Civil Service Insurance Fund; and
- the Canada Millennium Scholarship Foundation Excellence Awards Fund.

The Employment Insurance Account **is a consolidated Specified Purpose Account** and is included in the financial reporting of the Government of Canada. Consolidated Specified Purpose Accounts are used principally where the activities are similar in nature to departmental activities and the transactions do not represent liabilities to third parties but, in essence, constitute government revenues and expenditures.

The Canada Pension Plan **is a Specified Purpose Account but is not consolidated** as part of the Government of Canada financial statements. It is under joint control of the government and the participating provinces. As administrator, the government's authority to spend is limited to the balance in the Plan.

The Government Annuities Account **is not a consolidated Specified Purpose Account**. It was established by the *Government Annuities Act*, and

modified by the Government Annuities Improvement Act, which discontinued sales of annuities in 1975. The account is valued on an actuarial basis each year, with the deficit or surplus charged or credited to the Consolidated Revenue Fund.

The Civil Service Insurance Fund **is not a consolidated Specified Purpose Account**. It was established by the *Civil Service Insurance Act*. Pursuant to subsection 16(3) of the *Civil Service Insurance Regulations*, the amount of actuarial deficits is transferred from the Consolidated Revenue Fund to the Civil Service Insurance Account in order to balance the assets and liabilities of the program.

The Canada Millennium Scholarship Foundation Excellence Awards Fund **is not a consolidated Specified Purpose Account**. It was established in order for HRSDC to administer the remaining Excellence Awards payments to eligible students upon the dissolution of the Canada Millennium Scholarship Foundation, which was ending after its ten-year

mandate. HRSDC will administer the remaining Excellence Awards disbursements from January 1, 2010 until December 31, 2013. After this date, HRSDC will transfer any funds remaining in the account to the Consolidated Revenue Fund.

The following information updates forecasted data on the Employment Insurance Account and the Canada Pension Plan that the Department provided in the *2009–2010 Report on Plans and Priorities*¹¹. That report presented multi-year financial data and general information. Additional information about performance and year-end data is available at the Internet addresses provided in this section.

¹¹ For further information, see <http://www.tbs-sct.gc.ca/rpp/2009-2010/index-eng.asp?acr=1383>

Employment Insurance Account

The table below summarizes the financial results for the Employment Insurance Account from 2007–2008 to 2009–2010.

Employment Insurance Account Statement of Operations^a

(millions of dollars)	Actual		
	2007–2008	2008–2009	2009–2010
Expenditures			
Benefits	14,293	16,308	21,586
Administrative Costs	1,689	1,801	2,031
Doubtful Accounts ^b	81	27	50
Sub-Total	16,063	18,137	23,667
EI Premiums and Penalties			
Premiums	16,877	17,217	17,121
Penalties	58	41	42
Sub-Total	16,935	17,258	17,163
Variance	872	(879)	(6,504)
Premium Rate	2008	2009	2010
(% of Insurable Earnings)			
Employee	1.73%	1.73%	1.73%
Employer	2.42%	2.42%	2.42%

^a The EI Account is a consolidated Specified Purpose Account and is included in the financial reporting of the Government of Canada. Consolidated Specified Purpose Accounts are used principally where the activities are similar in nature to departmental activities and the transactions do not represent liabilities to third parties but, in essence, constitute government revenues and expenditures.

^b Represents write-offs and estimates of uncollectible account receivables for benefit overpayments and penalties imposed.

Note: Totals may not add due to rounding.

Revenues from Employment Insurance premiums decreased in 2009–2010 due to lower insurable earnings resulting from a decrease in employment. Employment Insurance benefit payments increased due to an increase in the number of beneficiaries and higher weekly benefits. As a result, expenditures exceeded revenues by \$6.5 billion. The revenue shortfall was partially offset by \$0.1 billion in interest earned and \$1.5 billion in additional funding for measures introduced in Budget 2009.

More detailed information is reported in the 2009–2010 audited Employment Insurance Account financial statements that are included in the *2010 Public Accounts of Canada*, Volume 1, Section 4.¹² HRSDC also offers information about Employment Insurance on its website.¹³ It provides information about the authority, objectives and details of the program as well as links to Actuarial Reports and the Employment Insurance Commission's annual Monitoring and Assessment Reports.

¹² For further information, see <http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/bxt/72-eng.html>

¹³ For further information, see http://www.hrsdc.gc.ca/en/ei/legislation/ei_act_tofprov_1.shtml

Canada Pension Plan

The following table summarizes the financial results for the Canada Pension Plan (CPP) from 2007–2008 to 2009–2010.

More information relating to 2009–2010 is reported in the Canada Pension Plan financial statements which can be found in the *2010 Public Accounts of Canada*, Volume 1, Section 6.

Canada Pension Plan Summary

(millions of dollars)	Actual		Forecast	Actual
	2007–2008	2008–2009	2009–2010	
Revenue				
Contributions	35,346	36,506	34,287	36,276
Investment Income				
Canada Pension Plan	11	6	1	1
CPP Investment Board ^a	(268)	(23,576)	-	16,218
Total Investment Income	(257)	(23,570)	1	16,219
Total Revenue	35,089	12,936	34,288	52,495
Expenditures				
Benefit Payments	27,536	29,005	30,502	30,363
Administrative Expenses ^b	599	694	742	734
Total Expenditures	28,135	29,699	31,244	31,097
Increase / Decrease	6,954	(16,763)	3,044	21,398
Year-end Balance	126,785	110,022	113,066	131,420

^a Canada Pension Plan Investment Board actual amounts are based on their audited financial statements. The Canada Pension Plan Investment Board invests mainly in equities and fixed income securities. The investment income is composed of realized gains and losses from investments, unrealized gains and losses on investments held at the end of the period (change in fair value) and foreign exchange gains and losses. For 2009–2010, there was a net investment gain.

^b Administrative expenses include Canada Pension Plan administrative expenses as well as Canada Pension Plan Investment Board administrative expenses.

Note: All amounts from this table for 2007–2008 and 2008–2009 are the consolidated amounts found in the audited Canada Pension Plan annual financial statements.

Government Annuities Account

The table below summarizes the financial results for the Government Annuities Account from 2007–2008 to 2009–2010. Source of the figures is the Report of the Chief Actuary on the Government Annuities as at March 31, 2010.

Government Annuities Account		Statement of Operations and Actuarial Liabilities		
(millions of dollars)	Actual			
	2007–2008	2008–2009	2009–2010	
Actuarial Liabilities –				
Balance at Beginning of Year	319.4	292.9	267.2	
Income	21.1	19.4	17.5	
Payments and Other Charges	45.0	42.0	38.7	
Excess of Payments and Other Charges Over Income for the Year	23.9	22.6	21.2	
Actuarial Surplus	2.6	3.1	2.5	
Actuarial Liabilities –				
Balance at End of the Year	292.9	267.2	243.5	

The annual report and financial statements for Government Annuities are available in the *2010 Public Accounts of Canada*, Volume 1, Section 6.¹⁴

¹⁴ For further information, see <http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/bt/index-eng.html>

Civil Service Insurance Fund

The table below summarizes the financial results for the Civil Service Insurance Fund from 2007–2008 to 2009–2010.

Civil Service Insurance Fund Statement of Operations and Balance

(millions of dollars)	Actual		
	2007–2008	2008–2009	2009–2010
Opening Balance	6.0	5.9	5.6
Receipts and Other Credits	0.1	0.0	0.1
Payments and Other Charges	0.2	0.3	0.3
Excess of Payments and Other Charges Over Income for the Year	0.1	0.3	0.2
Balance at End of the Year	5.9	5.6	5.5

Note: Totals may not add due to rounding.

The annual report and financial statements for the Civil Service Insurance Fund are available in the *2010 Public Accounts of Canada*, Volume 1, Section 6.¹⁵

¹⁵ For further information, see <http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/txt/index-eng.html>

Canada Millennium Scholarship Foundation Excellence Awards Fund

In accordance with *Budget Implementation Act 2008*, the Canada Millennium Scholarship Foundation is ending after its ten-year mandate. This Specified Purpose Account was established by way of an agreement between Canada Millennium Scholarship Foundation and Human Resources and Skills Development Canada (HRSDC) in order for HRSDC to administer the remaining Excellence Awards payments to eligible students upon the dissolution of the Canada Millennium Scholarship Foundation. The transfer of funds also includes the costs of administering this program on behalf of the Canada Millennium Scholarship Foundation.

HRSDC will administer the remaining Excellence Awards disbursements from January 1, 2010 until December 31, 2013. After this date, HRSDC will transfer any funds remaining in the account to the Consolidated Revenue Fund.

Canada Millennium Scholarship Foundation Excellence Award Fund

Statement of Operations and Balance

(millions of dollars)	Actual		
	2007–2008	2008–2009	2009–2010
Opening Balance	-	-	-
Receipts and other credits ¹	-	-	14.8
Payments and other charges	-	-	0.4
Excess of payments and other charges over receipts for the year	-	-	(14.4)
Closing Balance	-	-	14.4

¹ Receipts and other credits include a one-time payment of \$14.8 million from the Canada Millennium Scholarship Foundation to the Specified Purpose Account for the purpose of administering remaining Excellence Awards between January 1, 2010 and December 31, 2013.

3.4 Statutory Annual Reports

Old Age Security

The Old Age Security program is one of the cornerstones of Canada's retirement income system.

Benefits include the basic Old Age Security pension, the Guaranteed Income Supplement and the Allowance. The Old Age Security program is financed from Government of Canada general tax revenues.

The following tables present information about monthly benefits, beneficiaries and payments by province or territory.

Summary of Maximum Monthly Benefits

	Basic Pension	Income Supplement		Allowance		
(millions of dollars)		Single	Married	Regular	Survivor	Increase
Monthly benefit by fiscal year						
2009-2010 Actuals						
January 1, 2010	516.96	652.51	430.90	947.86	1,050.68	0.0%
October 1, 2009	516.96	652.51	430.90	947.86	1,050.68	0.0%
July 1, 2009	516.96	652.51	430.90	947.86	1,050.68	0.0%
April 1, 2009	516.96	652.51	430.90	947.86	1,050.68	0.0%
2009-2010 Estimates						
January 1, 2010	522.66	659.70	435.65	958.31	1,062.26	0.3%
October 1, 2009	521.10	657.73	434.35	955.45	1,059.09	0.7%
July 1, 2009	517.48	653.16	431.33	948.81	1,051.73	0.1%
April 1, 2009	516.96	652.51	430.90	947.86	1,050.68	0.0%
2008-2009 Actuals						
January 1, 2009	516.96	652.51	430.90	947.86	1,050.68	0.0%
October 1, 2008	516.96	652.51	430.90	947.86	1,050.68	2.2%
July 1, 2008	505.83	638.46	421.62	927.45	1,028.06	0.7%
April 1, 2008	502.31	634.02	418.69	921.00	1,020.91	0.0%
Maximum amount paid (annual benefits)						
2009-2010 Actuals	6,203.52	7,830.12	5,170.80	11,374.32	12,608.16	1.3%
2009-2010 Estimates	6,234.60	7,869.30	5,196.69	11,431.29	12,671.28	1.8%
2008-2009 Actuals	6,126.18	7,732.50	5,106.33	11,232.51	12,450.99	3.4%

Number of Persons Receiving Old Age Security Benefits by Province or Territory and by Type

Province or Territory	March 2009				March 2010			
	Old Age Security (OAS) Pension	Guaranteed Income Supplement (GIS)	Allowance	GIS as % of OAS	Old Age Security (OAS) Pension	Guaranteed Income Supplement (GIS)	Allowance	GIS as % of OAS
Newfoundland and Labrador	74,884	45,766	4,360	61.12	77,362	46,025	4,376	59.49
Prince Edward Island	20,645	9,320	556	45.14	21,189	9,369	585	44.22
Nova Scotia	142,077	59,515	4,120	41.89	145,682	60,206	4,037	41.33
New Brunswick	112,962	54,434	4,194	48.19	115,916	55,074	4,021	47.51
Quebec	1,142,879	518,355	30,353	45.36	1,181,774	533,717	30,246	45.16
Ontario	1,690,561	479,751	26,741	28.38	1,737,000	493,407	27,070	28.41
Manitoba	163,581	58,026	3,299	35.47	166,245	56,934	3,101	34.25
Saskatchewan	147,341	55,326	3,144	37.55	148,590	53,167	2,879	35.78
Alberta	365,759	117,370	5,497	32.09	375,679	116,782	5,633	31.09
British Columbia	603,784	194,667	11,009	32.24	622,655	200,248	11,501	32.16
Yukon	2,638	806	55	30.55	2,828	859	42	30.37
Northwest Territories ^a	3,098	1,613	118	52.07	3,209	1,628	120	50.73
International ^b	90,885	8,546	62	9.40	93,755	8,371	57	8.93
Total	4,561,094	1,603,495	93,508	35.16	4,691,884	1,635,787	93,668	34.86

^a Data for Nunavut are included.

^b Persons receiving Canadian Old Age Security benefits under International Social Security Agreements.

Old Age Security Payments by Province or Territory and by Type, Fiscal Year 2009 - 2010

Province or Territory	Old Age Security (OAS) Pension	Guaranteed Income Supplement (GIS)	Allowance	Total
Newfoundland and Labrador	472,649,035	197,318,079	26,300,993	696,268,107
Prince Edward Island	129,197,975	39,859,709	2,764,100	171,821,783
Nova Scotia	891,153,171	241,598,237	21,686,738	1,154,438,146
New Brunswick	708,901,231	231,599,758	22,976,187	963,477,176
Quebec	7,129,132,040	2,336,537,562	159,494,901	9,625,164,503
Ontario	10,118,967,492	2,542,272,691	164,559,895	12,825,800,077
Manitoba	1,010,754,263	242,152,127	17,824,747	1,270,731,137
Saskatchewan	916,236,051	224,516,699	17,066,693	1,157,819,443
Alberta	2,222,165,224	558,603,566	33,070,445	2,813,839,234
British Columbia	3,576,618,544	1,025,495,171	67,458,903	4,669,572,618
Yukon	16,966,723	3,863,515	261,951	21,092,190
Northwest Territories ^a	19,540,889	8,743,201	941,810	29,225,901
International ^b	133,203,903	84,072,993	450,104	217,727,000
Total	27,345,486,541	7,736,633,308	534,857,467	35,616,977,316
Recovery tax portion of OAS	(954,145,701)	-	-	(954,145,701)
Total including recovery tax	26,391,340,840	7,736,633,308	534,857,467	34,662,831,615

^a Data for Nunavut are included.

^b Persons receiving Canadian Old Age Security benefits under International Social Security Agreements.

Consolidated Report on Canada Student Loans

Combined Programs

(millions of dollars)	Actual		Forecast	Actual
	2007-2008	2008-2009	2009-2010	
Revenues				
Interest Revenue on Direct Loans	537.1	472.8	532.1	369.8
Recoveries on Guaranteed Loans	46.6	38.5	24.7	27.4
Recoveries on Put-Back Loans (RS)	13.5	13.1	7.4	11.0
Total Loan Revenue	597.2	524.4	564.2	408.2
Expenses				
<i>Transfer payment</i>				
Canada Study Grants, Canada Access Grants and Canada Student Grants Program	161.5	143.2	511.5	533.7
<i>Loan Administration</i>				
Collection Costs (All regimes) ^a	14.4	10.7	3.8	5.2
Program Delivery Costs (DL)	70.8	76.0	60.9	61.7
Risk Premium to Financial Institutions (RS)	1.3	0.7	1.0	0.6
Put-Back to Financial Institutions (RS)	3.8	3.8	3.3	3.6
Administrative Fees to Provinces and Territories and SIF (DL)	13.7	14.7	20.1	19.3
Total Loan Administration Expenses	104.0	105.9	89.1	90.4
<i>Cost of Government Benefits to Students</i>				
In-Study Interest Borrowing Expense (Class A - DL) ^b	196.4	166.9	184.7	177.4
In Repayment Interest Borrowing Expense (Class B - DL) ^b	173.6	160.7	210.4	180.0
In-Study Interest Subsidy (RS & GL)	8.0	4.0	3.5	1.4
Repayment Assistance Programs ^e	107.5	93.2	128.9	74.9
Claims Paid & Loans Forgiven (All regimes)	17.0	23.2	11.8	22.5
Total Cost of Govt Benefits to Students	502.5	448.0	539.3	456.2
<i>Bad Debt Expense^c</i>				
Debt Reduction in Repayment Expense (DL)	12.4	53.2	12.8	133.4
Bad Debt Expense (DL)	293.5	293.6	326.6	129.1
Total Bad Debt Expense	305.9	346.8	339.4	262.5
Total Loan Expenses	1,073.9	1,043.9	1,479.3	1,342.8
Net Operating Results	476.7	519.5	915.1	934.6
Alternative Payments to Non-Participating Provinces (DL) ^d	113.9	111.0	90.5	223.1
Final Net Operating Results	590.6	630.5	1,005.6	1,157.7

(DL) = Direct Loans

(RS) = Risk-shared Loans

(GL) = Guaranteed Loans

^a These costs are related to collection activities performed by the Canada Revenue Agency. Figures for 2008-2009 have been adjusted by CRA and the new collection costs have been reflected.

^b These costs are related to Canada Student Direct Loans but reported by the Department of Finance.

^c This represents the annual expense against the Provisions for Bad Debt and Debt Reduction in Repayment as required under Accrual Accounting.

^d The figures represent the annual expense recorded under the Accrual Accounting as opposed to the actual amount disbursed to the Non-Participating Provinces. For 2009-2010, the total amount disbursed as Alternative Payments is \$127.3 M.

^e Interest Relief and Debt Reduction in Repayment has been replaced by the Repayment Assistance Programs.

For further information about the Consolidated Report on Canada Student Loans, refer to

http://www.hrsdc.gc.ca/eng/publications_resources/dpr/index/.shtml

Ventilation consolidée du Programme canadien de prêts aux étudiants

Programmes combinés

	(en millions de dollars)		
	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Dépenses	Dépenses réelles	Dépenses réelles	Dépenses prévenues

Revenus			
Intérêts gagnés sur les prêts directs	537,1	472,8	532,1
Sommes récupérées sur les prêts garantis	46,6	38,5	24,7
Sommes récupérées sur les reprises de prêts (PRP)	13,5	13,1	7,4
Total des revenus sur les prêts	597,2	524,4	564,2

Dépenses			
Paielements de transfert	161,5	143,2	511,5
Subventions canadiennes pour études, Subventions pour accès aux études et Programme canadien de bourses aux étudiants			
Administration des prêts			
Frais de recouvrement (tous les régimes) ^a	14,4	10,7	3,8
Coûts liés à l'exécution du programme (PD)	70,8	76,0	60,9
Prime de risque aux institutions financières (PRP)	1,3	0,7	1,0
Reprise de prêts des institutions financières (PRP)	3,8	14,7	20,1
Frais d'administration des provinces et territoires et FSI (PD)	13,7	14,7	20,1
Total des frais d'administration des prêts	104,0	105,9	89,1

Coût de l'aide gouvernementale avantages consentis aux étudiants			
Frais d'intérêts sur emprunts durant les études (classe A - PD) ^b	196,4	166,9	184,7
Frais d'intérêts sur emprunts en remboursement (classe B - PD) ^b	173,6	160,7	210,4
Bonification d'intérêts pendant les études (PRP & PG)	8,0	4,0	3,5
Programmes d'aide au remboursement (tous les régimes) ^a	107,5	93,2	128,9
Réclamations payées et prêts pardonnés (tous les régimes)	17,0	23,2	11,8
Total du coût de l'aide gouvernementale avantages consentis aux étudiants	502,5	448,0	539,3

Créances irrécouvrables ^c			
Réduction de la dette en cours de remboursement (PD)	12,4	53,2	12,8
Créances irrécouvrables (PD)	293,5	293,6	326,6
Total des créances irrécouvrables	305,9	346,8	339,4
Total des dépenses de prêts	1 073,9	1 043,9	1 479,3
Résultats d'exploitation nets	476,7	519,5	915,1
Paielements compensatoires aux provinces non participantes (PD) ^d	113,9	111,0	90,5
Résultats net d'exploitation finaux	590,6	630,5	1 005,6

(PD) = Prêt direct
(PRP) = Prêt à risque partagé
(PG) = Prêt garanti

- ^a Ces dépenses sont liées aux activités de recouvrements effectuées par l'Agence du revenu du Canada. Les montants de 2008-2009 ont été modifiés par l'ARC et les nouveaux frais de recouvrement sont inclus.
- ^b Correspond à la charge annuelle provisions pour créances irrécouvrables et réduction de la dette en cours de remboursement, comme l'exige la comptabilité d'exercice.
- ^c Ces dépenses correspondent à la charge annuelle enregistrée selon la comptabilité d'exercice, contrairement au montant total déboursé aux provinces non-participantes. En 2009-2010, le montant total versé en paiements compensatoires est de 127,3 M\$.
- ^d L'exemption d'intérêts et la réduction de la dette en cours de remboursement ont été remplacés par les programmes d'aide au remboursement.

Pour plus de renseignements sur le Programme canadien de prêts aux étudiants consultez <http://www.ind.ca/la-publiations/ressources/rep/index.shtml>

^a Y compris les données du Nunavut.
^b Personnes recevant des prestations de la Sécurité de la vieillesse du Canada en vertu d'ententes de sécurité sociale conclues avec d'autres pays.

Impôt de récupération de la SV		Total y compris l'impôt de récupération de la SV	
(954 145 701)		26 391 340 840	
Total		7 736 633 308	
Autres pays ^b		84 072 993	
Territoires du Nord-Ouest ^a		8 743 201	
Yukon		3 863 515	
Colombie-Britannique		1 025 495 171	
Alberta		558 603 566	
Saskatchewan		224 516 699	
Manitoba		242 152 127	
Ontario		2 542 272 691	
Québec		2 336 537 562	
Nouveau-Brunswick		231 599 758	
Nouvelle-Écosse		241 598 237	
Île-du-Prince-Édouard		39 859 709	
Terre-Neuve et Labrador		197 318 079	
Province ou territoire		la vieillesse (SV)	
Pension de Sécurité de		garanti (SRG)	
Supplément de revenu		Allocation	
Total		34 662 831 615	

Paielements de sécurité de la vieillesse, par province ou territoire et par type de prestations, exercice 2009-2010

^a Y compris les données du Nunavut.
^b Personnes recevant des prestations de la Sécurité de la vieillesse du Canada en vertu d'ententes de sécurité sociale conclues avec d'autres pays.

Province ou territoire		Total	
Terre-Neuve et Labrador		74 884	
Île-du-Prince-Édouard		20 645	
Nouvelle-Écosse		142 077	
Nouveau-Brunswick		112 962	
Québec		1 142 879	
Ontario		1 690 561	
Manitoba		163 581	
Saskatchewan		147 341	
Alberta		365 759	
Colombie-Britannique		603 784	
Yukon		2 638	
Territoires du Nord-Ouest ^a		3 098	
Autres pays ^b		90 885	
Total		4 561 094	
Pension de		4 360	
Sécurité de la		45 766	
vieillesse		54 434	
Supplément		30 353	
de revenu		48,19	
(SV)		41,89	
SRG en %		45,14	
de la SV		61,12	
Pension de		77 362	
Sécurité de		1 181 774	
la vieillesse		533 717	
(SV)		30 246	
Supplément		27 070	
de revenu		4 021	
garanti (SRG)		4 037	
Allocation		585	
SRG en %		44,22	
de la SV		41,33	
Pension de		45,16	
Sécurité de		32,46	
la vieillesse		31,09	
Supplément		35,78	
de revenu		34,25	
(SV)		34,09	
SRG en %		32,16	
de la SV		30,37	
Pension de		50,73	
Sécurité de		57	
la vieillesse		8,93	
Supplément		34,86	
de revenu		93 668	
garanti (SRG)		1 635 787	
Allocation		8 371	
SRG en %		57	
de la SV		34,86	

Mars 2010

Mars 2009

Nombre de bénéficiaires des prestations de sécurité de la vieillesse par province ou territoire et par type de prestations

3.4 Rapports législatifs

annuels

Sécurité de la vieillesse

Le programme de Sécurité de la vieillesse est l'une des pierres angulaires du système de revenu de retraite du Canada. Les prestations versées comprennent la pension de Sécurité de la vieillesse, le Supplément de

revenu garanti et l'Allocation. Le programme est financé à même les recettes fiscales générales du gouvernement du Canada. Les tableaux qui suivent présentent de l'information sur les prestations mensuelles, les bénéficiaires et les paiements, par province ou territoire.

Sommaire des prestations mensuelles maximales

(en millions de dollars)			
Pension de base	Supplément de revenu	Personne mariée	Ordinaire survivant
Allocation			
Augmen- tation			

(en millions de dollars)

Prestations mensuelles selon l'exercice					
2009-2010, chiffres réels					
1 ^{er} janvier 2010	516,96	652,51	430,90	947,86	1 050,68
1 ^{er} octobre 2009	516,96	652,51	430,90	947,86	1 050,68
1 ^{er} juillet 2009	516,96	652,51	430,90	947,86	1 050,68
1 ^{er} avril 2009	516,96	652,51	430,90	947,86	1 050,68
2009-2009, chiffres réels					
1 ^{er} janvier 2010	522,66	659,70	435,65	958,31	1 062,26
1 ^{er} octobre 2009	521,10	657,73	434,35	955,45	1 059,09
1 ^{er} juillet 2009	517,48	653,16	431,33	948,81	1 051,73
1 ^{er} avril 2009	516,96	652,51	430,90	947,86	1 050,68
2008-2009, chiffres réels					
1 ^{er} janvier 2009	516,96	652,51	430,90	947,86	1 050,68
1 ^{er} octobre 2008	516,96	652,51	430,90	947,86	1 050,68
1 ^{er} juillet 2008	505,83	638,46	421,62	927,45	1 028,06
1 ^{er} avril 2008	502,31	634,02	418,69	921,00	1 020,91
Maximum pour l'exercice					
(prestations annuelles)					
2009-2010, chiffres réels					
2009-2010, estimations	6 203,52	7 830,12	5 170,80	11 374,32	12 608,16
2009-2010, estimations	6 234,60	7 869,30	5 196,69	11 431,29	12 671,28
2008-2009, chiffres réels	6 126,18	7 732,50	5 106,33	11 232,51	12 450,99
					3,4 %
					1,8 %
					1,3 %

RHDCC administrera les sommes restant à déboursier dans le cadre de bourse d'excellence, du 1^{er} janvier 2010 au 31 décembre 2013. Par la suite, RHDCC transférera toute somme restante au Trésor.

La Fondation canadienne des bourses d'études du millénaire (FCBEM) prend fin en vertu de la Loi d'exécution du budget de 2008, après avoir complété son mandat d'une durée de dix ans. Ce compte à fins déterminées a été créé dans le cadre d'un accord conclu entre la FCBEM et Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDC), visant le transfert de fonds des bourses d'excellence aux étudiants admissibles, à la suite de la dissolution de la FCBEM. Le transfert de fonds inclut aussi les frais d'administration de ce programme au nom de la FCBEM.

Fonds des bourses d'excellence de la Fondation canadienne des bourses d'études du millénaire

Etat des résultats et solde

(en millions de dollars)			
	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Solde d'ouverture	-	-	-
Revenus et autres crédits ¹	-	-	14,8
Versements et autres charges	-	-	0,4
Excédent des versements et autres charges sur les revenus de l'exercice	-	-	(14,4)
Solde de fermeture	-	-	14,4

¹ Les rentrées et les autres crédits incluent le paiement ponctuel de 14,8 millions de dollars de la Fondation canadienne des bourses d'études du millénaire dans le compte à fins déterminées pour le versement des bourses d'excellence restantes du 1^{er} janvier 2010 au 31 décembre 2013.

Fonds d'assurance de la fonction publique

Le tableau ci-dessous présente un sommaire des données financières relatives au Fonds d'assurance de la fonction publique de 2007-2008 à 2009-2010.

Fonds d'assurance de la fonction publique

Etat des résultats et solde

(en millions de dollars)		2007-2008	2008-2009	2009-2010
Réel				
Solde d'ouverture		6,0	5,9	5,6
Revenus et autres crédits		0,1	0,0	0,1
Versements et autres charges		0,2	0,3	0,3
Excédent des versements et autres charges sur les revenus de l'exercice		0,1	0,3	0,2
Solde de fermeture		5,9	5,6	5,5

Note : En raison de l'arrondissement, l'addition des montants peut ne pas égaier les totaux.

Le rapport annuel et les états financiers du Fonds d'assurance de la fonction publique se trouvent dans les *Comptes publics du Canada 2010*, Volume 1, Section 6¹⁵.

¹⁵ Pour plus de renseignements, voir <http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/txt/index-tra.html>

Compte des rentes sur l'État

Le tableau ci-dessous présente un sommaire des données financières relatives au Compte des rentes sur l'État de 2007-2008 à 2009-2010. Les chiffres sont tirés du Rapport de l'actuaire en chef relativement aux rentes sur l'État au 31 mars 2010.

Compte des rentes sur l'État

État des résultats et provisions mathématiques

(en millions de dollars)			
Réal			
2007-2008	2008-2009	2009-2010	
Provisions mathématiques –			
Solde au début de l'exercice			
319,4	292,9	267,2	
Revenus			
21,1	19,4	17,5	
Versements et autres charges			
45,0	42,0	38,7	
Excédent des versements et autres charges sur les revenus de l'exercice			
23,9	22,6	21,2	
Surplus actuariel			
2,6	3,1	2,5	
Provisions mathématiques –			
Solde à la fin de l'exercice			
292,9	267,2	243,5	

Le rapport annuel et les états financiers du Compte des rentes sur l'État se trouvent dans les *Comptes publics du Canada 2010*, Volume 1, Section 6¹⁴.

¹⁴ Pour plus de renseignements, voir <http://www.ipsqc-pwqsc.gc.ca/recgen/vxl/index-fra.html>

Régime de pensions du Canada

Pour de plus amples renseignements sur l'exercice 2009-2010, vous pouvez consulter les états financiers du Régime de pensions du Canada qui apparaissent dans les *Comptes publics du Canada 2010*, volume 1, section 6.

Le tableau ci-dessous résume les résultats financiers du Régime de pensions du Canada (RPC) de 2007-2008 à 2009-2010.

Régime de pensions du Canada

Sommaire

	(en millions de dollars)		
	2007-2008	2008-2009	2009-2010
	Réel	Prévision	Réel

Revenus			
Cotisations	35 346	36 506	34 287
Revenu de placement	11	6	1
Régime de pensions du Canada	(268)	(23 576)	16 218
Office d'investissement du RPC ^a	(257)	(23 570)	16 219
Total du revenu de placement	35 089	12 936	34 288
Total des revenus			52 495

Dépenses			
Paiements de prestations	27 536	29 005	30 502
Frais d'administration ^b	599	694	742
Total des dépenses	28 135	29 699	31 244
Augmentation / Diminution	6 954	(16 763)	21 398

Solde de fin d'année	126 785	110 022	131 420
-----------------------------	----------------	----------------	----------------

^a Les montants réels concernant l'Office d'investissement du Régime de pensions du Canada sont basés sur les états financiers vérifiés de l'Office. L'Office investit principalement sur les marchés des actions et monétaire. Les revenus de placements sont composés de gains et de pertes réalisés sur les placements, de gains et de pertes non réalisés sur les placements détenus à la fin de l'exercice (variation de la valeur marchande) et de gains et de pertes de change. En 2009-2010, il y a eu un gain d'investissement net.

^b Les frais d'administration ont été révisés afin d'inclure les frais d'administration du Régime de pensions du Canada ainsi que ceux de l'Office d'investissement du Régime de pensions du Canada.

Note : Tous les montants réels présentés dans ce tableau sommaire pour les années 2007-2008 et 2008-2009 proviennent des états financiers annuels consolidés vérifiés du Régime de pensions du Canada.

Compte d'assurance-emploi

Le tableau ci-dessous présente un sommaire des données financières relatives au Compte d'assurance-emploi de 2007-2008 à 2009-2010.

Compte d'assurance-emploi

État des opérations^a

	Réel		
	2007-2008	2008-2009	2009-2010

Dépenses	(en millions de dollars)		
	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Prestations	14 293	16 308	21 586
Coûts administratifs	1 689	1 801	2 031
Créances douteuses ^b	81	27	50
Somme partielle	16 063	18 137	23 667
Cotisations et pénalités			
Cotisations	16 877	17 217	17 121
Pénalités	58	41	42
Somme partielle	16 935	17 258	17 163
Variance	872	(879)	(6 504)
Taux de prime			
	2008	2009	2010
(% des gains assurables)			
Employé	1,73 %	1,73 %	1,73 %
Employeur	2,42 %	2,42 %	2,42 %

^a Le Compte d'assurance-emploi est un compte consolidé à fins déterminées et il fait partie du processus de rapport financier du gouvernement du Canada. Les comptes consolidés à fins déterminées sont utilisés principalement pour les activités similaires à celles des ministères dont les opérations ne représentent pas des créances envers des tiers, mais consistent essentiellement en recettes et dépenses du gouvernement.

^b Représente les radiations et les créances irrécouvrables correspondant aux versements excédentaires de prestations et aux pénalités imposées.

Note : En raison de l'arrondissement, l'addition des montants peut ne pas évaluer les totaux.

Les revenus des primes d'assurance-emploi pour 2009-2010 ont diminué en raison de la diminution de l'emploi. Les prestations d'assurance-emploi ont augmenté en raison d'une hausse du nombre de bénéficiaires et des versements hebdomadaires plus élevés. Il en résulte que les dépenses ont excédé les revenus de 6,5 milliards de dollars. Le manque à gagner dans les revenus a été compensé par 0,1 milliard de dollars en intérêts gagnés et par 1,5 milliards de dollars en financement additionnel pour des mesures annoncées dans le Budget 2009.

Pour plus d'information, voir les états financiers vérifiés du *Compte d'assurance-emploi pour 2009-2010* qui sont inclus dans les Comptes publics du Canada de 2010, volume 1, section 4¹². RHDCC offre aussi un site Internet consacré à l'assurance-emploi¹³. On y trouve des renseignements sur les autorisations, les objectifs et les détails du programme, de même que des liens aux rapports actuariels et aux rapports annuels de contrôle et d'évaluation de la Commission de l'assurance-emploi.

¹² Pour plus de renseignements, voir <http://www.ipsgc-pwsc.gc.ca/regen/bxt/72-fra.html>

¹³ Pour plus de renseignements, voir http://www.serviccanada.gc.ca/tra/ae/legislation/ae_lois_tdeprov.shtml

Le Compte des rentes sur l'État **n'est pas un compte consolidé à fins déterminées** et il fait partie du processus de rapport financier du gouvernement du Canada. Il a été créé par la *Loi relative aux rentes sur l'État* et modifié par la *Loi sur l'augmentation du rendement des rentes sur l'État*, qui a eu pour effet de mettre un terme à la vente des rentes en 1975. Ce compte est évalué chaque année selon une méthode actuarielle, le déficit ou l'excédent étant débité au Trésor ou crédité à celui-ci.

Le Fonds d'assurance de la fonction publique **n'est pas un compte consolidé à fins déterminées** et il fait partie du processus de rapport financier du gouvernement du Canada. Il a été créé par la *Loi de l'assurance du service civil*. Conformément au paragraphe 16(3) des Règlements concernant l'assurance du service civil, le montant des déficits actuariels est transféré du Trésor au Compte d'assurance de la fonction publique afin d'équilibrer l'actif et le passif du programme.

Le Fonds des bourses d'excellence de la Fondation canadienne des bourses d'études du millénaire **n'est pas un compte consolidé à fins déterminées**. Il a été établi afin que RHDCC puisse administrer les paiements restants des bourses d'excellence aux étudiants admissibles lors de la dissolution de la

Fondation canadienne des bourses du millénaire, qui a été terminée après son mandat de dix ans. RHDCC administrera les autres décaissements des Bourses d'excellence du 1^{er} janvier 2010 au 31 décembre 2013. Après cette date, RHDCC transfèrera les fonds restants au Trésor. Les renseignements suivants constituent une mise à jour des prévisions sur le Compte d'assurance-emploi et le Régime de pensions du Canada que nous avons fournies dans notre *Rapport sur les plans et les priorités de 2009-2010*¹¹. Ce rapport présente les données financières pluriannuelles et de l'information générale. Des renseignements supplémentaires sur le rendement et les données de fin d'exercice sont accessibles aux adresses Internet fournies dans la présente section.

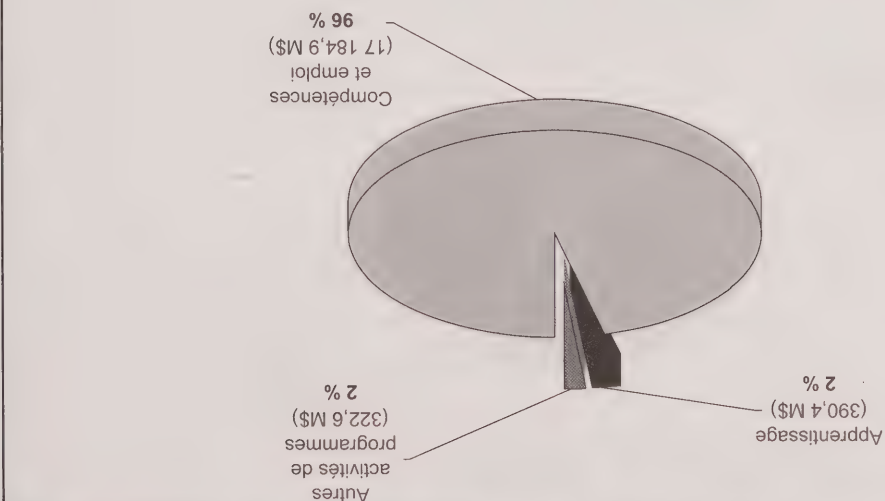
¹¹ Pour plus d'information voir <http://www.lbs-scl.gc.ca/rpp/2009-2010/index-fra.asp?acr=1383>

Introduction

3.3 Comptes à fins déterminées

Les comptes à fins déterminées constituent des catégories spéciales de recettes et de dépenses budgétaires. Ils présentent les opérations de certains comptes dont les lois constitutives exigent que les recettes soient affectées à une fin particulière, et que les paiements et dépenses connexes soient imputés à ces recettes. Les opérations propres à ces comptes doivent être considérées séparément.

Le total des revenus pour 2009-2010 s'élève à 17 897,9 millions de dollars, soit une diminution de 1 187,2 millions de dollars (6,2 p. 100) comparativement au total des revenus de l'exercice précédent qui s'élevait à 19 085,1 millions de dollars. La grande majorité de cette diminution s'explique par la diminution de 950,2 millions de dollars des revenus d'intérêt de l'Assurance-emploi. En fait, selon les modifications législatives à la Loi sur l'assurance-emploi, qui ont pris effet le 1^{er} janvier 2009, le nouveau Compte des opérations de l'assurance-emploi ne gagne pas d'intérêt sur le solde du compte auprès du Trésor, tel que le Compte de l'assurance-emploi.



Revenus par principale activité de programme

RHDC est responsable de l'administration de cinq de ces comptes :

- le Compte d'assurance-emploi;
- le Régime de pensions du Canada (RPC);
- le Compte des rentes sur l'État;
- le Fonds d'assurance de la fonction publique; et
- le Fonds des bourses d'excellence de la Fondation canadienne des bourses d'études du millénaire.

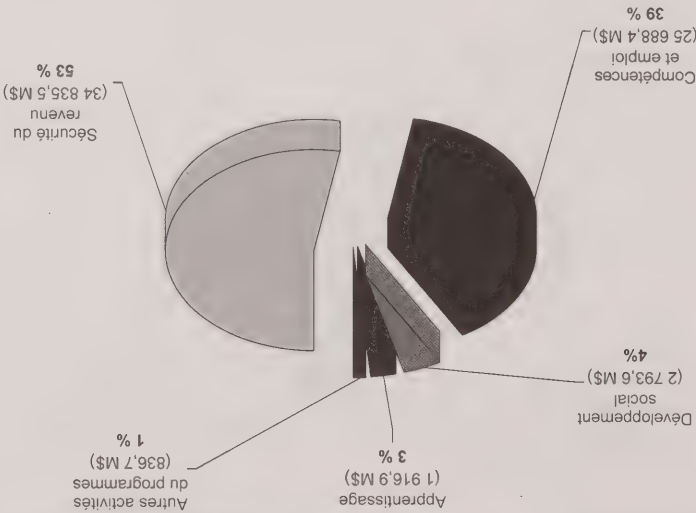
Le Compte d'assurance-emploi est un compte

consolidé à fins déterminées et il fait partie du

processus de rapport financier du gouvernement du Canada. Les comptes consolidés à fins déterminées sont utilisés principalement pour les activités similaires à celles des ministères dont les opérations ne représentent pas de créances envers des tiers, mais consistent essentiellement en recettes et dépenses du gouvernement.

Le Régime de pensions du Canada est un compte à fins déterminées, mais il n'est pas consolidé dans les états financiers du gouvernement du Canada. Il est contrôlé conjointement par le gouvernement du Canada et les provinces participantes. Le pouvoir de dépenser est confié au gouvernement, en tant qu'administrateur, se limite au solde du Régime.

Charges par principale activité de programme



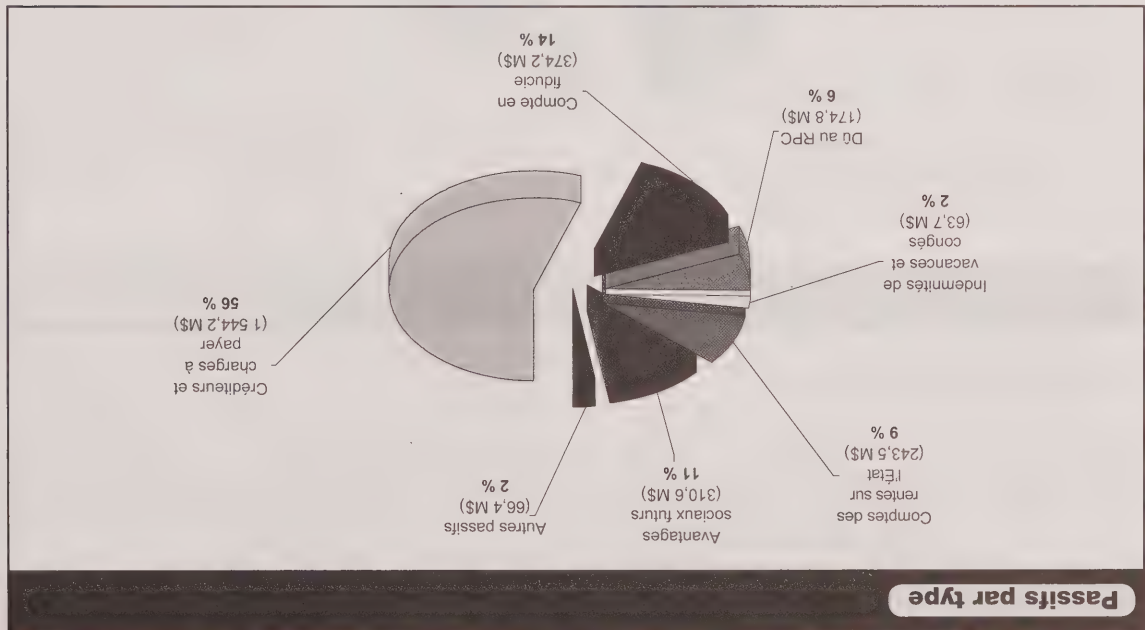
Le total des charges pour 2009-2010 s'élève à 66 071,1 millions de dollars, soit une augmentation de 7 772,9 millions de dollars (13,3 p. 100) comparativement au total des charges de l'exercice précédent qui s'élevait à 58 298,2 millions de dollars. Cette augmentation est principalement due à :

- Une augmentation de 6 025,4 millions de dollars des charges de Compétences et emploi due aux impacts du ralentissement économique et des mesures du *Plan d'action économique du Canada* qui ont été mises en place par le Gouvernement;
- Une augmentation de 1 404,1 millions de dollars des charges de la Sécurité du revenu due à l'augmentation de la population admissible à la Sécurité de la vieillesse / Supplément de revenu garanti et à l'augmentation du montant de la prestation mensuelle à cause du vieillissement de la population canadienne;
- Une augmentation de 418,4 millions de dollars des charges d'Apprentissage due à la mise en place des nouvelles mesures de soutien du programme de Prêts canadiens aux étudiants.

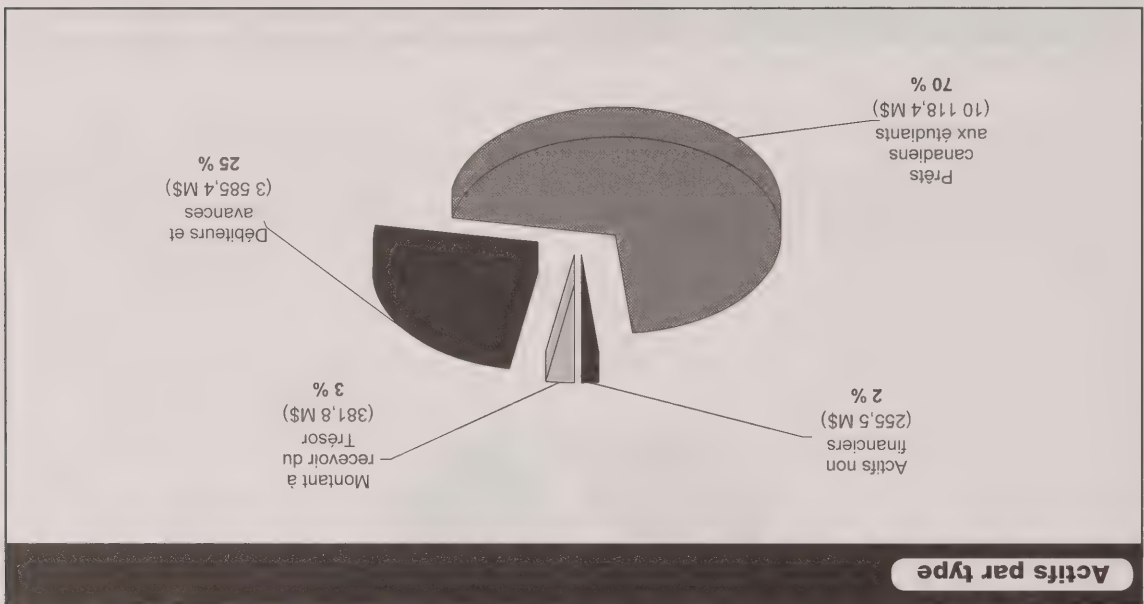
Au 31 mars			
CHARGES			
Palements de transfert	14,1%	62 466,0	54 741,2
Charges de fonctionnement	1,4%	3 605,1	3 557,0
Total des charges	13,3%	66 071,1	58 298,2
REVENUS			
Revenus d'AE	-5,8%	17 177,0	18 231,8
Autres	-15,5%	720,9	853,3
Total des revenus	-6,2%	17 897,9	19 085,1
COÛT DE FONCTIONNEMENT NET	22,8%	48 173,2	39 213,1

Etat condensé consolidé des résultats

Le total des passifs s'élève à 2 777,4 millions de dollars au 31 mars 2010, soit une diminution de 135,4 millions de dollars (4,6 p. 100) comparativement au total des passifs de l'exercice précédent qui s'élevait à 2 912,8 millions de dollars. Cette diminution des passifs est principalement due à la diminution des créditeurs et charges à payer causée par l'échéance des paiements à la fin d'exercice.



Le total des actifs s'élève à 14 341,1 millions de dollars au 31 mars 2010, soit une augmentation de 342,1 millions de dollars (2,4 p. 100) comparativement au total des actifs de l'exercice précédent qui s'élevait à 13 999,0 millions de dollars. Cette augmentation des actifs est principalement due à une augmentation de 771,9 millions de dollars des Prêts canadiens aux étudiants causée par un excédent des nouveaux prêts émis sur le total des montants remboursés, qui est partiellement contrebalancé par une diminution de 394,1 millions de dollars du montant à recevoir du Trésor.



État condensé consolidé de la situation financière			
(en millions de dollars)			
Au 31 mars	Variation %	2010	2009
Total des actifs	2,4 %	14 341,1	13 999,0
Total des passifs	-4,6 %	2 777,4	2 912,8
Total de l'avoir	4,3 %	11 563,7	11 086,2

3.1 Tableaux électroniques

Les tableaux supplémentaires du Rapport ministériel sur le rendement 2009-2010 sont disponibles en ligne. Veuillez consulter le site web du Conseil du Trésor à l'adresse suivante : <http://www.tbs-sct.gc.ca/dpr-rmr/2009-2010/index-tra.asp>

Tableaux supplémentaires :

- Sources de revenus disponibles et non disponibles

- Frais d'utilisation / frais d'utilisation externes

- Détails sur les programmes de paiements de transfert

- Financement pluriannuel initial

- Initiatives horizontales

- Achats écologiques

- Réponse aux comités

- Parlementaires et aux vérifications externes

- Vérifications internes et évaluations

3.2 Principales données financières

Les principales données financières présentées dans ce Rapport sur le rendement ministériel donnent une vue d'ensemble de la position et des activités financières de RHDCC. Les états financiers ministériels consolidés non vérifiés peuvent être consultés en ligne au lien suivant :

http://www.rhdcc.gc.ca/tra/publications_ressources/rmr/rmr/etat_financeier/dpr_09-10_etats_f.shtml

RHDCC est financé par le gouvernement du Canada au moyen d'autorisations parlementaires. La présentation des autorisations consenties à RHDCC ne correspond pas à la présentation des rapports financiers selon les principes comptables généralement reconnus étant donné que les autorisations sont fondées, dans une large mesure, sur les besoins de trésorerie. Par conséquent, les postes comptabilisés dans l'état consolidé des résultats et dans l'état consolidé de la situation financière ne sont pas nécessairement les mêmes que ceux qui sont prévus par les autorisations parlementaires. La note 3 des états financiers ministériels consolidés présente un rapprochement entre les autorisations utilisées et le coût de fonctionnement net.

Ces états financiers consolidés incluent les transactions du Compte des opérations de l'assurance-emploi, une sous-entité qui est sous le contrôle de RHDCC. Les comptes de cette sous-entité ont été consolidés avec ceux de RHDCC et toutes les opérations et tous les soldes interorganisationnels ont été éliminés. Les états financiers ministériels consolidés présentent seulement un passif à la fin de l'année, qui correspond au solde du montant déposé au Trésor par le Régime de pensions du Canada (RPC). La valeur actuarielle du Compte des Rentes sur l'Etat (CRE) est présentée à titre de passif dans les états financiers ministériels consolidés.

La présente section vise à expliquer les principales données financières du Ministère pour l'exercice 2009-2010, d'après les états financiers ministériels consolidés. Les graphiques ci-dessous illustrent les soldes de clôture, au 31 mars, pour chacun des regroupements importants des états financiers ainsi que le changement correspondant par rapport à l'exercice financier précédent. En résumé, de 2008-2009 à 2009-2010, les actifs du Ministère ont augmenté de 2 %, les passifs ont diminué de 5 %, les charges ont augmenté de 13 % et les revenus ont diminué de 6 %. Sous les graphiques se retrouvent les explications concernant les variations dans chaque regroupement important, selon les facteurs les plus significatifs ayant touché chacun d'entre eux au cours de l'exercice.

**Ressources humaines et Développement
des compétences Canada**

**Section III Renseignements
supplémentaires**

4) Rationaliser la gestion des subventions et

contributions du Ministère, réduire le fardeau administratif des intervenants et contribuer au Plan d'action lié au labrynthe de règles et au Plan d'action du gouvernement du Canada pour réformer l'administration des programmes de subventions et contributions¹⁰

On a conçu et mis en œuvre à l'échelle du portefeuille une approche d'évaluation, de gestion et de réduction des risques (qui permet de déterminer la fréquence, le type et l'intensité des activités de contrôle) pour les programmes de contributions qui est entrée en vigueur le 1^{er} avril 2010. Par conséquent, les employés ont concentré leurs activités administratives dans les secteurs où le risque est plus grand, réduisant ainsi les exigences redditionnelles et autres types d'exigences imposées à la majorité des signataires d'accords qui sont responsables de projets moins à risque.

Le Ministère a élaboré une norme de service sur les délais de traitement, entrée en vigueur le 1^{er} avril 2010. Cette mesure normalise le processus grâce auquel on répond à toutes les demandes de financement à l'échelle du Ministère et fournit aux groupes externes des renseignements sur la norme de service à laquelle ils peuvent s'attendre lorsqu'ils présentent des propositions de financement.

humaines opérationnels pour s'assurer qu'ils sont harmonisés aux priorités opérationnelles en constante évolution.

2) continuer de rationaliser et de normaliser les

pratiques visant à améliorer l'efficacité et l'efficience des ressources humaines

On a réalisé plusieurs projets dont l'objectif principal était la rationalisation et la simplification de la prestation des services de ressources humaines grâce à la normalisation des formulaires, des processus et des modèles en s'assurant de respecter le Processus opérationnel commun des ressources humaines du gouvernement du Canada. Le Ministère a mis en place l'outil Web de dotation accélérée dans trois des cinq régions de prestation des services de ressources humaines, on s'attend à ce que l'outil ait été mis en place partout à la fin de l'été 2010. De plus, le Ministère élabore et met en place des outils liés à la technologie de l'information pour aider à rationaliser la prestation des services de ressources humaines et renforcer les capacités redditionnelles à l'échelle de l'organisation.

3) répondre aux besoins de formation et

d'apprentissage pour combler les lacunes en matière de compétences dans la gestion et la prestation de programmes et de services en élaborant une stratégie nationale de formation pour la prestation des subventions et contributions

Le Ministère a élaboré une stratégie de formation sur les subventions et les contributions à l'échelle du portefeuille qui, une fois mise en œuvre, renforcera les compétences essentielles grâce à un programme de base qui inclut des cours de formation spécialisés et généraux.

Bien qu'il ne s'agisse pas techniquement d'un service interne, selon la définition des Services internes donnée par le Secrétaire du Conseil du Trésor, la gestion des subventions et contributions est une fonction transversale qui a un effet sur l'ensemble du Ministère.

l'insérer parmi les Services internes, qui appuient également l'ensemble du Ministère.

Programme du travail. Le Ministère a obtenu 100 % dans le cadre de l'enquête sur l'état de préparation en cas de pandémie de Sécurité publique Canada.

En réaction à la pandémie de H1N1 de 2009 et à l'appui de la gouvernance à long terme de ses activités de gestion des urgences et de continuité des opérations, le Ministère a créé un groupe de travail permanent qui s'occupe de ces questions.

Renforcer la gestion financière en poursuivant la mise en œuvre d'un processus continu d'examen des investissements, notamment pour favoriser des projets majeurs liés à la technologie de l'information et aux investissements dans les immobilisations

En 2009-2010, le Ministère a investi 48,7 millions de dollars dans des biens liés à la technologie de l'information pour répondre aux nouvelles demandes, diminuer les risques opérationnels et assurer la durabilité de l'infrastructure de la technologie de l'information. Aussi, 42,1 autres millions de dollars pour mieux servir les Canadiens à travers le pays permettront de rénover les installations ministérielles à l'échelle du Canada dans le cadre du plan d'immobilisations. En outre, le processus d'examen des investissements a permis de superviser un ensemble de plus de 40 projets de modification des opérations et de technologie de l'information à l'appui des services offerts aux Canadiens et aux employeurs.

Améliorer la gestion des risques opérationnels et liés aux activités en sécurisant et modernisant la prestation des programmes et des services grâce aux technologies de l'information

À la suite d'un projet plurianuel, on a mis en place en mai 2009 un nouveau système d'octroi de prestations du Régime de pensions du Canada, ce qui a permis d'éliminer deux anciennes applications. Depuis la mise en œuvre, le nouveau système a permis de traiter plus de 600 000 nouvelles prestations du RPC et d'émettre plus de 45 millions de paiements du RPC aux aînés, aux personnes handicapées et aux survivants. Le nouveau système est fondé sur des technologies de pointe qui ont fait leurs preuves, et il s'est révélé à la fois robuste et très performant. Les coûts liés à la technologie de l'information pour cette initiative depuis 2007-2008 s'élèvent à environ 45 millions de dollars.

En juin 2009, le Ministère a modernisé son programme de sécurité des technologies de l'information grâce à l'approbation d'une politique ministérielle à cet effet. De plus, on a examiné les plans de continuité des opérations pour confirmer que les capacités de rétablissement étaient suffisantes pour atténuer les risques potentiels d'interruption des systèmes et pour fournir aux Canadiens un accès plus moderne et plus sécuritaire aux systèmes et services du Ministère.

Communiquer efficacement avec le grand public en faisant connaître les prestations offertes aux citoyens et à leur famille pour les aider à s'adapter au ralentissement économique

RHDC a mis en place une stratégie détaillée en matière de communications, de marketing et de relations avec les intervenants pour informer les travailleurs canadiens touchés par le ralentissement économique des programmes et des services auxquels ils ont accès. La stratégie inclut la réalisation d'une importante campagne de publicité multimédia, l'élaboration et la distribution de matériels promotionnels, l'organisation de certaines d'annonces et de communications, de tables rondes ministérielles avec les intervenants et de discours dans le cadre d'événements clés, la réalisation d'activités de sensibilisation régionales et le l'exécution d'importantes mises à jour au site Web du Ministère pour promouvoir les mesures prévues dans le Plan d'action économique du Canada.

Rendre la population active plus autonome et plus efficace en faisant ce qui suit :

1) offrir davantage de soutien aux cadres pour qu'ils puissent créer et mettre en place des plans de ressources humaines efficaces

Le Ministère continue d'intégrer les questions liées aux ressources humaines dans son processus de planification stratégique opérationnelle à l'aide d'outils de soutien et de services consultatifs en ressources humaines. On a révisé le processus et les outils de planification des ressources humaines pour améliorer l'intégration avec la planification des activités, y compris des renseignements fondés sur des éléments probants ce qui a augmenté l'efficacité générale du cycle de planification. On examine et met à jour régulièrement les plans de ressources

• Renforcer et encourager le leadership

RHDCC a élaboré un nouveau cadre de politique pour la gestion des ressources humaines et a ébauché les principales politiques pour la gestion informelle des conflits, la dotation et la classification. En outre, le Collège Service Canada a créé et lancé quatre modules de formation; ils portent sur la mesure du rendement, la gestion virtuelle, le leadership en temps de crise et l'accompagnement professionnel.

• Investir dans le perfectionnement professionnel

RHDCC a mis la dernière main à son *Cadre pour les programmes de perfectionnement professionnel*, et un certain nombre de programmes de perfectionnement sont déjà en place partout au sein de l'organisation pour divers groupes professionnels. Le Ministère a créé des plans d'apprentissage pour tous les employés et encourage les discussions sur le rendement entre les employés et leurs gestionnaires. De plus, on a lancé la première phase du Programme de mentorat en ébauchant un cadre connexe et en créant des projets exploratoires dans des directions générales ciblées. On travaille actuellement à la conception et à l'élaboration de programmes dans les directions générales et les régions ciblées dans le cadre de la deuxième phase du Programme.

Plans et réalisations pour 2009-2010

Veiller à la continuité des activités opérationnelles en réponse aux besoins accrus de prestation de services (p. ex. assurance-emploi) en prenant des mesures de planification de la continuité des opérations et de sécurité de la technologie de l'information

Le Ministère a réalisé une évaluation de la qualité et a mis à jour plus de 500 de ses plans de continuité des activités. Il a aussi mis en place en permanence une pratique selon laquelle il utilise une approche en trois temps pour le remplacement de tous les postes clés, une stratégie reconnue comme étant une pratique exemplaire.

En outre, le Ministère a réalisé sept exercices de simulation pour mettre à l'essai les plans de continuité des opérations et l'état de préparation général pour réagir à des situations d'urgence comme la pandémie de H1N1 de 2009. On a réalisé un certain nombre d'exercices, dont l'un ciblait la haute direction du Ministère, cinq dans les régions, et un dans le

une approche d'entreprise plus large pour les services habilitants. Ainsi, on devrait renforcer la capacité du Ministère de recruter et de maintenir en poste des employés dans ces trois secteurs essentiels. On a par la suite réalisé un examen des services habilitants qui permettra d'orienter les activités du Ministère visant à augmenter l'excellence des services internes.

Pour donner suite aux constatations de l'évaluation du Cadre de responsabilisation de gestion 2008-2009, RHDCC a élaboré et mis en œuvre des processus de gestion financière ministériels normalisés à l'échelle de l'organisation, y compris l'adoption d'une approche structurée en matière de planification des investissements qui a permis au Ministère de mieux harmoniser les investissements avec la planification opérationnelle.

On a aussi fait des efforts pour renforcer la gestion des renseignements personnels. Par exemple, des accords de communication des renseignements personnels ont été préparés conformément aux textes législatifs ministériels qui s'appliquent (les codes sur la protection des renseignements personnels) et à l'alinéa 8(2)f) de la Loi sur la protection des renseignements personnels, le cas échéant. Le Ministère a aussi mis à jour son inventaire d'accords sur l'échange de renseignements personnels pour améliorer la coordination, la gestion et la protection des renseignements personnels.

RHDCC a fait d'importants progrès à l'appui du renouvellement de la fonction publique. Les priorités du Ministère en matière de renouvellement sont fondées sur celles établies par le greffier du Conseil privé dans le Plan d'action pour le renouvellement de la fonction publique. Elles ont été fixées en fonction des commentaires reçus des employés à tous les niveaux du Ministère. Le Ministère a mené plusieurs activités à l'appui des priorités incluant :

• Mettre en place un milieu de travail sain et habilitant

Le Ministère a mis au point une stratégie visant à façonner un milieu de travail sain et habilitant et a désigné des champions et des co-champions qui dirigeront les efforts nécessaires. En novembre 2009, il a lancé le Prix d'excellence des sous-ministres, qui reconnaît les contributions exemplaires des employés au sein du Ministère. On a aussi commencé à élaborer une politique et un programme ministériels de fierté et de reconnaissance.

un processus plus global et transparent pour l'affectation des ressources et l'établissement des priorités. Ces tables réunissent les sous-ministres adjoints responsables de programmes et les sous-ministres adjoints responsables d'activités complémentaires (services financiers, technologie de l'information et ressources humaines). Les discussions menées dans le cadre de ces tables ont fourni un meilleur aperçu des priorités, des risques, des compromis et des considérations liées aux finances et aux ressources humaines. Elles ont aussi fait en sorte qu'on accorde une plus grande importance au processus décisionnel axé sur les résultats dans l'ensemble du Ministère.

Dans le cadre de son examen de mi-exercice 2009–2010, le Ministère a souligné les pressions et les défis que rencontrent les employés des groupes clés (finances, ressources humaines et technologie de l'information). On a reconnu que, même si ces groupes étaient en mesure de réaliser les priorités actuelles, il fallait examiner les processus et les besoins systémiques existants pour mieux rationaliser les activités et adopter

Le Ministère a renforcé ses exercices annuels de planification stratégique et d'établissement des priorités pour le portefeuille en mobilisant davantage les cadres supérieurs. Il a établi des Tables de planification des activités axées sur les résultats stratégiques pour assurer

opérationnelles du Ministère.

Plan d'action économique du Canada et aux priorités à renforcer la gestion des activités du Ministère liées au direction et des services d'experts externes. Elle continue par une surveillance toute spéciale des membres de la mesure du rendement. Cette approche a été appuyée prestation des services et, ses capacités en matière de ses politiques, la conception de ses programmes, la ainsi que des stratégies d'atténuation connexes liées à le Ministère a élaboré un processus de gestion du risque interne complet pour cerner et évaluer les risques respecter totalement et rapidement ses engagements, du *Plan d'action économique du Canada*. Afin de du ralentissement économique et de la mise en œuvre demande accrue pour ses Services internes découlant RHDCC a été en mesure de s'adapter et de réagir à la

Analyse du rendement

En 2008–2009, le Ministère a nommé 526 personnes dans le cadre de concours externes non annoncés sur un total de 8 435 processus de dotation (annoncés et non annoncés). Le pourcentage de personnes nommées dans le cadre de processus externes non annoncés représentait 6,2 % de l'ensemble des nouveaux employés de RHDCC.

Source : Données administratives

Ratio d'embauche découlant de concours externes non annoncés

DÉPASSE
Résultat en 2009–2010 : 6,2 %
Résultat antérieur : 2007–2008 : 22 %

Le niveau de rendement du Ministère est plus élevé que prévu. Grâce à l'accent mis sur le renforcement du leadership, les initiatives sur les milieux de travail sains, l'engagement des employés et le perfectionnement professionnel, le pourcentage d'employés qui quittent le Ministère est passé à 6,7 %, comparativement à 7,1 % l'exercice précédent.

Source : Données administratives

Pourcentage d'employés qui quittent le Ministère

DÉPASSE
Résultat en 2009–2010 : 6,7 %
Résultats antérieurs : 2008–2009 : 7,1 %
2007–2008 : 8,0 %
2006–2007 : 6,9 %

Cible, niveau du rendement, résultats antérieurs

Indicateur de rendement

Sommaire du rendement 2009–2010

Résultat attendu

On soutient les activités principales et les priorités de l'organisation (suite)

Pourcentage d'employés des groupes désignés aux fins de l'équité en matière d'emploi

Source : Données administratives

Femmes :
59,1 %

Résultat en 2009-2010 : 70,0 %

2008-2009 : 70,4 %
2007-2008 : 70,7 %
2006-2007 : 70,8 %

Résultats antérieurs :

Autochtones :
3,0 %

Résultat en 2009-2010 : 4,2 %

2008-2009 : 3,9 %
2007-2008 : 3,9 %
2006-2007 : 4,1 %

Personnes handicapées :
3,4 %

Résultat en 2009-2010 : 6,9 %

2008-2009 : 6,8 %
2007-2008 : 7,2 %
2006-2007 : 8,1 %

Membres d'une minorité visible :
12,0 %

Résultat en 2009-2010 : 11,0 %

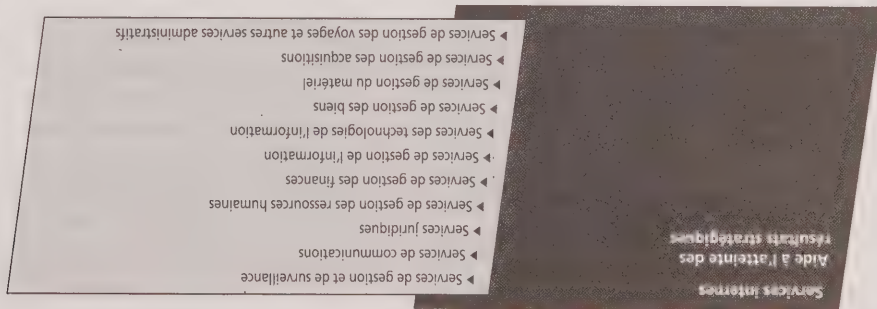
2008-2009 : 9,6 %
2007-2008 : 9,0 %
2006-2007 : 9,0 %

Le pourcentage de femmes qui travaillent pour le Ministère est supérieur à la cible de 10 %.

Le pourcentage d'Autochtones qui font partie de l'effectif du Ministère est supérieur à la cible de 1,2 %, et les taux de représentation des personnes handicapées (6,9 %) restent bien supérieurs à la cible (3,4 %).

La représentation des membres de minorités visibles a augmenté beaucoup depuis 2008-2009, mais, à 11 %, elle est légèrement inférieure à la cible de 12 %.

2.5 Services internes



2.5.1 Activité de programme : Services internes

Description du programme

Les Services internes appuient la réalisation des résultats stratégiques du Ministère en fournissant de façon efficace les ressources, l'orientation, les services de soutien et les renseignements nécessaires pour que le Ministère puisse mettre en œuvre, concevoir et offrir ses programmes et services dans une perspective de réussite. La définition des services internes est ample: elle inclut l'élaboration des politiques, la recherche, les vérifications, les évaluations et les fonctions de la direction ainsi que les services ministériels transactionnels traditionnels comme la gestion de l'information, la technologie de l'information, les ressources humaines et la gestion des finances.

Activité de programme Services internes

Ressources financières (en millions de dollars) et Ressources humaines (équivalents temps plein)

Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	Ressources prévues	Ressources réelles	Écart
794,2	960,0	937,4	6 168	5 813	355
2009-2010			2009-2010		

Note : Les données relatives aux ressources financières et humaines de cette activité de programme incluent les ressources liées aux initiatives prévues dans le cadre du Plan d'action économique du Canada. Voir la page 28 pour les détails par initiative.

- création de centres de spécialisation dans les régions pour concentrer les efforts sur des types choisis d'examen de l'intégrité.

Le Ministère continuera d'investir dans la conception et l'utilisation des technologies pour améliorer les services électroniques à l'intention des clients et des entreprises et automatiser les activités de traitement de l'AE. Les améliorations du traitement des demandes permettront de transformer le réseau de traitement des demandes et de le rendre plus souple pour qu'il puisse réagir aux fluctuations de la charge de travail. Le réseau national de traitements évolue, et adopte des processus normalisés sans papier, électroniques et automatisés qui permettent d'offrir rapidement de meilleurs services plus équitables aux Canadiens.

La mise en place de mesures dans le cadre du *Plan d'action économique du Canada* alors que le Programme de Protection des Salaires en est à ses premières armes a entraîné une augmentation de la charge de travail. Afin de relever les défis liés à un nouveau programme changeant, Service Canada a rajusté son indicateur de rendement clé de l'exercice 2010-2011 pour qu'il reflète davantage la capacité de traitement. L'objectif du programme, c'est-à-dire le versement rapide des salaires dus, reste le même, puisque les travailleurs continuent de recevoir leurs paiements dans le cadre du PPS beaucoup plus rapidement que dans le cadre du processus habituel traitant les dossiers de faillites.

En mai 2009, on a adopté la version 7 du nouveau SERTI. Cette transition a contribué grandement à la réduction des délais de traitement des demandes de pension de retraite du RPC. Le SERTI était un projet plurianuel de 139,9 millions de dollars dont le résultat est le nouveau système de prestation du RPC. À la fin du projet, on a préparé un rapport postérieur à la mise en œuvre, document qui contient les leçons apprises durant le cycle de vie du projet. Ces leçons constitueront une base de connaissances qui sera utilisée pour élaborer des projets futurs liés à la technologie de l'information. Une des principales leçons apprises est qu'il faut coordonner les gens, les processus et la technologie. Même s'il a été difficile de créer un nouveau système de prestations qui inclut un soutien à la prise de décisions automatisée, il était essentiel qu'on s'assure que les gens étaient prêts à adopter le nouveau système et que les processus permettaient de le faire. Le projet du SERTI comprenait un plan de gestion du changement axé sur les gens et dont l'objectif était de les aider à adopter le nouveau système. Cela a permis d'écourter la période de transition et de réduire au minimum les effets sur la productivité durant les premiers mois suivant la mise en œuvre.

Leçons apprises

En raison du ralentissement économique, il y a eu un nombre de demandes d'AE sans précédent au cours des deux derniers exercices. Il a donc fallu réaffecter temporairement des ressources responsables de l'intégrité pour qu'elles réalisent les activités de traitement et de paiement de façon à ce que les Canadiens reçoivent les prestations auxquelles ils ont droit rapidement. Cette réaffectation des ressources et le nombre record de demandes d'AE ont créé une accumulation d'examen et d'enquêtes d'intégrité. En adoptant une approche plus ciblée et fondée sur les risques en matière d'enquête, et grâce à la révision de la structure de gouvernance, le Ministère a pu dépasser ses objectifs annuels en matière d'économies dans le cadre des programmes de prestations de tous ses programmes légitimés (c.-à-d. l'AE, le RPC et la SV). Comme on s'attend à ce que les importantes charges de travail en matière d'intégrité continuent d'augmenter pendant un an après que le nombre de demandes reçues sera revenu à la normale, on utilisera les leçons apprises en 2009-2010 concernant des approches d'avantage fondées sur le risque et la gouvernance efficace pour appuyer les mesures suivantes, qu'on appliquera afin de gérer les pressions liées à la charge de travail :

- adoption d'une approche nationale concernant la charge de travail liée à l'intégrité, y compris la mise en place d'un modèle national de prévision du risque pour le programme de vérification informatique postérieure et la mise à l'essai de l'application de modèles de prévision du risque dans le cadre d'autres programmes d'intégrité;
- rationalisation et simplification des processus d'intégrité (occasions de restructurer les processus opérationnels);
- harmonisation du Modèle d'affectation des ressources pour se concentrer sur les activités à risque élevé et rentables qui génèrent plus d'économies;

La nouvelle plateforme du SERTI qui appuie la prestation du RPC a été mise en œuvre en 2009-2010. Elle permettra, à l'avenir, d'automatiser davantage le processus d'évaluation des prestations, aidant ainsi le Ministère à répondre au nombre de demandes accru découlant du vieillissement de la population tout en veillant à ce que les Canadiens puissent disposer de plusieurs options pour accéder aux services.

Veiller à l'intégrité des programmes de prestations du Ministère en enquêtant lorsqu'il y a des abus, des utilisations frauduleuses et des erreurs dans le cadre des programmes d'AE, du RPC, de la SV et liés au NAS

Les enquêteurs de l'AE, du RPC et de la SV ont réalisés 560 633 enquêtes, et ils ont ainsi permis d'économiser 701,6 millions de dollars dans le cadre des programmes de prestations. Cela inclut 1 028 enquêtes majeures concernant des fraudes liées à l'AE qui ont permis de récupérer de 2 564 574 \$ au total.

Le ministère a adopté une approche fondée sur le risque pour les enquêtes dans le cadre de laquelle on utilise diverses techniques pour évaluer sur le plan statistique le niveau de risque des dossiers de l'AE avant d'enquêter. On a réalisé un projet pilote qui a montré l'efficacité de la méthode. On mettra en place le modèle à l'échelle nationale en 2010-2011.

Faciliter l'échange de renseignements en augmentant le nombre d'accords d'échange de données de l'état civil avec les provinces et les territoires

Service Canada a poursuivi ses travaux dans le cadre de l'initiative pancanadienne sur les données de l'état civil en négociant et en signant un accord de liens avec les données de l'état civil avec la province du Québec, faisant ainsi passer le nombre total d'accords signés à cinq.

On a utilisé des modèles d'évaluation du risque pour cerner les risques et les stratégies d'atténuation appropriées afin de faciliter la prise de décisions concernant les plans d'action et pour garantir l'intégrité des programmes.

Le Collège Service Canada a joué un rôle clé dans le cadre du lancement de la plus récente version du Système d'exécution du renouvellement de la technologie de l'information (SEITI). Il a réagi à ce changement des systèmes opérationnels en concevant des cours qu'il a coordonnés et offerts à 5 338 employés durant une période de quatre semaines de façon qu'il n'y ait pas d'interruption de service pour les Canadiens.

En outre, en raison de l'application du *Plan d'action économique du Canada*, le Ministère a affecté un total de 3 039 employés temporaires à temps plein et à temps partiel à l'échelle du pays pour répondre à la charge de travail accrue et répondre aux besoins des citoyens en matière de service. Le Collège Service Canada a réagi dans un temps record pour soutenir les anciens et nouveaux agents des services de paiement, agents des prestations de Service Canada et agents de service aux citoyens, en s'assurant qu'ils étaient formés et prêts à aider les collectivités et les particuliers.

Maintenir les normes de traitement malgré le nombre de demandes accru en poursuivant l'automatisation de l'AE, du RPC et de la SV pour renforcer la capacité du Ministère de gérer la charge de travail, qui est plus lourde

En ce qui a trait à l'AE, les réalisations de RHDC en matière d'automatisation jusqu'à présent ont amélioré de façon marquée l'efficacité et la productivité. Même s'il y a eu une charge de travail record en 2009-2010, un certain nombre d'initiatives clés en matière d'automatisation ont permis au Ministère de respecter de façon constante ses cibles en matière de rapidité du paiement : 95 % de toutes les demandes d'AE ont été enregistrées automatiquement, et 41 % des nouvelles demandes et 63 % des demandes renouvelées ont été automatisées. Le Ministère a aussi effectué une évaluation du risque de l'incidence de l'automatisation et de la simplification du régime d'AE pour s'assurer que celle-ci ne nuit pas à l'intégrité du régime et renforce sa capacité d'offrir ses programmes et services.

- On a effectué un certain nombre d'examen nationaux pour cerner et atténuer les risques liés au RPC et à la SV.
 - On a fait des progrès en ce qui a trait à l'automatisation accrue des outils et des programmes liés à l'intégrité. Parmi les améliorations, mentionnons l'amélioration des critères de sélection pour la création des enquêtes générées par ordinateur et la réalisation des activités courantes d'entretien du Système de gestion des enquêtes.
 - On a réalisé un certain nombre d'activités promotionnelles pour accroître la participation des employeurs au Programme d'avis d'embauchage et au programme du Système automatisé de données sur la rémunération.
- Plans et réalisations pour 2009-2010**
- Maintenir les normes de traitement malgré le nombre de demandes accru en élaborant des plans d'action contenant des activités précises pour atténuer l'impact du ralentissement économique sur les activités**
- En réaction au ralentissement économique, le Ministère a mis en place une stratégie générale pour gérer l'augmentation du nombre de demandes d'assurance-emploi, y compris l'embauche d'employés temporaires, le rappel de personnes récemment parties à la retraite, l'augmentation des heures supplémentaires faites volontairement et la réaffectation d'employés d'autres secteurs du Ministère. Service Canada a aussi augmenté le niveau d'automatisation du traitement des demandes et a prolongé les heures de service dans ses centres d'appels de l'AE.
- En ce qui a trait au RPC, le Ministère a surveillé de près et atténué l'effet du ralentissement sur le nombre de demandes de pensions de retraite et de prestations d'invalidité du RPC. Les répercussions les plus importantes ont été constatées dans le cadre du PPIRPC, et, par conséquent, une unité spécialisée a été chargée de gérer les débordements, au besoin, pour s'assurer que les Canadiens recevaient un service rapide et efficient.

Au cours des cinq dernières années, le Ministère a continuellement amélioré ses processus de prestation de services pour accroître le rendement du point de vue du client et diminuer les coûts. Cette initiative de simplification des politiques et des procédures opérationnelles, de normalisation des pratiques et d'automatisation des calculs de l'admissibilité et du processus décisionnel a permis au Ministère de réagir rapidement aux augmentations de la charge de travail découlant du ralentissement économique.

Parmi les éléments principaux de cette initiative, mentionnons l'élaboration d'un modèle structurel national pour l'ensemble de l'organisation de prestation de services, assorti d'une approche nationale en matière de formation et d'apprentissage et de centres d'expertise. L'utilisation accrue d'Internet comme mode de prestation de services choisis par les prestataires a permis de répartir le travail à l'échelle du pays, ce qui a aidé à composer avec les manifestations régionales du ralentissement économique.

Le ministère a tiré parti des solutions de paiement et de traitement existantes pour mettre en œuvre de nouvelles mesures annoncées dans le Plan d'action économique du Canada.

En comparaison, avec les trois dernières années, durant lesquelles le coût moyen pour traiter une demande était de 70,27 \$ à 72,43 \$, la prévision actuelle de 64,06 \$ en 2009-2010 représente une réduction importante, ce qui reflète l'incidence initiale de la rationalisation et de la simplification des processus ainsi que de l'automatisation du traitement de certaines demandes. Cette réduction est aussi attribuable au fait que l'on utilise de plus en plus la voie électronique pour échanger de l'information avec les prestataires et les employeurs.

En 2009-2010, on a apporté des changements au *Règlement sur l'assurance-emploi* pour diminuer le fardeau administratif des employeurs qui soumettent des relevés d'emploi en ligne. Ces changements permettent d'améliorer les renseignements fournis par les employeurs au Ministère. En outre, ils permettent de traiter plus rapidement les demandes et, par conséquent, de verser plus rapidement des prestations aux prestataires. Les activités de promotion auprès des promoteurs ont eu comme résultat direct qu'un peu plus de la moitié (4,47 millions sur 8,7 millions) des relevés d'emploi ont été reçus par voie électronique en 2009-2010. En outre, plus de 39 000 nouvelles

entreprises se sont inscrites pour soumettre leurs relevés d'emploi en ligne, une augmentation de 37 % comparativement à l'exercice précédent.

La charge de travail fondée sur le profil démographique canadien du Régime de pensions du Canada et de la Sécurité de la vieillesse augmente et l'effort pour y répondre est proportionnellement exigeant. Un des projets de technologie de l'information les plus importants du Ministère, la version 7 du Système d'exécution du renouvellement de la technologie de l'information, a été lancé en mai 2009. Il a fallu coordonner minutieusement une orientation nationale et mettre en œuvre beaucoup d'activités dans les régions pour s'assurer que tous les facteurs étaient en place pour assurer une mise à niveau réussie. Le nouveau système augmentera l'automatisation du processus d'évaluation des prestations et permettra d'améliorer davantage les services sur le Web et de fournir aux Canadiens plus de façons d'obtenir des services.

En juillet 2009, les clients ont pu commencer à présenter des demandes en ligne dans le cadre du programme de la Subvention incitative aux apprentis (SIA). Depuis, une proportion de plus en plus importante (39 %) de personnes choisissent de présenter leur demande de SIA en ligne plutôt que par la poste (61 %). En tout, le Ministère a reçu 81 513 demandes dans le cadre du programme de SIA en 2009-2010. Cependant, 13 % des demandes traitées (10 540) ont été rejetées parce que les demandeurs n'étaient pas admissibles. De plus, 14 % des demandes traitées (11 406) ont été jugées incomplètes et retournées aux clients. Durant l'exercice 2009-2010, plus de 58,5 millions de dollars ont été versés, ce qui représente 94 % du budget total du programme de SIA. Depuis que le programme a été lancé, 40 637 demandeurs d'une subvention incitative aux apprentis ont reçu des subventions de niveaux 1 et 2, obtenant ainsi la subvention maximale cumulative de 2 000 \$.

Durant l'exercice, on a appliqué un certain nombre de mesures et réalisé un certain nombre d'initiatives couronnées de succès pour s'assurer que les prestations d'AE, du RPC et de la SV sont versées aux bonnes personnes, qu'elles sont au bon montant et qu'elles sont versées aux fins prévues :

- On a créé un Programme national d'accréditation pour les enquêteurs, et les premiers apprenants ont reçu leur certification.

Section II Analyse des activités de programme par résultat stratégique

Le régime d'assurance-emploi (AE) est le premier élément du filet social canadien vers lequel une personne se tourne lorsqu'elle doit faire face à une interruption de l'encadrement de son revenu d'emploi. Par conséquent, l'objectif des activités de traitement de l'AE est de répondre aux attentes des citoyens, soit un paiement rapide.

Le versement et le traitement des prestations d'AE sont effectués grâce à un réseau national d'environ 110 centres de traitement. Ces centres traitent toutes les nouvelles demandes d'AE, les prestations liées au programme Travail partagé et toutes les révisions apportées aux prestations pour aider à garantir que les paiements continuent à être versés à temps et que les montants sont exacts. On contrôle continuellement le rendement des activités et des systèmes régionaux.

Le nombre de demandes de prestations d'AE a augmenté, pour atteindre 3,2 millions de dollars en 2009-2010, comparativement à 3,1 millions durant l'exercice précédent. En outre, le nombre de demandes a augmenté de près de 23 % (ou 600 000 demandes) depuis le début du ralentissement économique en 2007-2008.

- Le nombre de demandes d'AE en suspens, qui a atteint 84 600 demandes, était plus bas à la fin de l'exercice 2009-2010 qu'il ne l'a jamais été depuis juillet 2005.
- En 2009-2010, pour la première fois depuis 1999-2000, à la fin de l'exercice, seulement 2 500 demandes (2,9 %) d'AE n'avaient pas été traitées en respectant la cible en matière de rapidité du paiement.
- Des ratés se sont produits durant les trois premiers mois de 2009-2010, quand Service Canada a embauché, formé et contrôlé des employés supplémentaires pour traiter le nombre croissant de demandes présentées au régime d'AE en raison du ralentissement économique.

Analyse du rendement

Le haut taux d'exactitude des NAS émis découle des divers facteurs. De meilleurs mécanismes internes d'examen conjugués à des améliorations technologiques logicielles ont permis de cerner et à régler les cas où une même personne a reçu deux NAS. Des données supplémentaires obtenues grâce aux nouveaux accords sur les données de l'état civil conclus avec les provinces et le meilleur taux de correspondance par rapport aux données provinciales sur les décès qu'ont rendu possible les améliorations logicielles ont aussi contribué à ce solide résultat.

SATISFAIT À TOUS

Résultat en 2009-2010 : 99,9 %
Résultat antérieur : 2008-2009 : 99,9 %

Taux d'exactitude légitime du numéro d'assurance sociale (NAS)
Source : Registre d'assurance sociale

La hausse des taux d'exactitude des renseignements sur la date de naissance et la date de décès dans le NAS découle de taux d'erreur plus bas dans les transactions actuelles liées au numéro d'assurance sociale (NAS), qui sont attribuables à une stratégie de gestion de la qualité améliorée. Les accords sur les données de l'état civil avec les provinces et les améliorations logicielles ont permis de mieux harmoniser les données provinciales.

SATISFAIT À TOUS

Résultat en 2009-2010 : 97,6 %
Résultat antérieur : 2008-2009 : 97,5 %

Taux d'exactitude des événements démographiques (RAS)
Source : Registre d'assurance sociale

Indicateur de rendement Cible, niveau du rendement, résultats antérieurs

Sommaire du rendement 2009-2010

On procède à une bonne identification des clients qui veulent recevoir un service ou des prestations auxquelles ils ont droit dans le cadre des programmes fondés sur le numéro d'assurance sociale

Résultat attendu

Sommaire du rendement 2009-2010		Sommaire du rendement 2009-2010	
Résultat attendu	Les personnes qui présentent des demandes de Subvention incitative aux apprentis reçoivent rapidement un versement ou un avis de non-paiement	Résultat attendu	Les personnes qui présentent des demandes de Subvention incitative aux apprentis reçoivent rapidement un versement ou un avis de non-paiement
Indicateur de rendement	Pourcentage de paiements de la Subvention incitative aux apprentis (SIA) versés dans les 28 jours civils suivant la date du dépôt	Indicateur de rendement	Pourcentage de paiements de la Subvention incitative aux apprentis (SIA) versés dans les 28 jours civils suivant la date du dépôt
Source : Données administratives		Source : Données administratives	
On a reçu un total de 81 513 demandes de SIA, et 58 903 subventions ont été versées en 2009-2010. La cible de cet indicateur reflète le respect des normes de services publiés par le ministère relativement à ce programme.		On a reçu un total de 81 513 demandes de SIA, et 58 903 subventions ont été versées en 2009-2010. La cible de cet indicateur reflète le respect des normes de services publiés par le ministère relativement à ce programme.	
85 % 2009-2010 résultats : 98 % 2008-2009 : 98 % Résultats antérieurs : 2007-2008 : 93 %		DÉPASSE 2009-2010 résultats : 98 % 2008-2009 : 98 % Résultats antérieurs : 2007-2008 : 93 %	
Cible, niveau du rendement, résultats antérieurs		Cible, niveau du rendement, résultats antérieurs	

Indicateur de rendement

Targets, Performance Status, Résultats antérieurs

Sommaire du rendement 2009-2010

Les personnes qui demandent des pensions de retraite du Régime de pensions du Canada et qui y sont admissibles reçoivent les montants auxquels elles ont droit en temps opportun

Resultat attendu

Source : Données administratives
premier mois d'admissibilité
du Canada versées au cours du
retraite du Régime de pensions de
Pourcentage de prestations de

Source : Données administratives

En tout, on a traité 637 831 demandes présentées dans le cadre du RPC en 2009-2010. La cible de cet indicateur reflète le respect des normes de services publiées par le ministère relativement à ce programme.

Exactitude des pairlements du
Régime de pensions du Canada
Source : Données administratives

Source : Données administratives

Année	Résultat en 2009-2010 : 99,9 %	Résultat en 2008-2009 (année repère) : 99,7 %
95 %		
DÉPASSE		

Le résultat est une moyenne mobile sur 12 mois qui a pris fin en mars 2010. La cible de cet indicateur reflète le respect des normes de services publiés par le ministère relativement à ce programme.

relativement à ce programme.

Indicateur de rendement

Source : Données administratives

Source : Donnees administratives

En tout, on a traité en 2009-2010, 881 467 demandes de la SV et 1 470 775 demandes de Supplément de revenu garanti ont été renouvelées.

Exactitude des paiements de la
Sécurité de la vieillesse

Source : Données administratives

95 %	Résultat en 2009-2010 : 99,5 %	DÉPASSE	2007-2008 : 97,7 %
	Résultats antérieurs : 2008-2009 : 98,4 %		

Le résultat est une moyenne mobile sur 12 mois qui a pris fin en mars 2010. La cible de cet indicateur reflète le respect des normes de services publiés par le ministère relativement à ce programme.

relativement à ce programme.

Sommaire du rendement 2009-2010		Sommaire du rendement 2009-2010	
Résultat attendu	Indicateur de rendement	Résultat attendu	Indicateur de rendement
Les personnes qui ont demandé des prestations d'assurance-emploi et qui sont admissibles reçoivent le bon montant	Cible, niveau du rendement, résultats antérieurs	Les personnes qui présentent des demandes d'assurance-emploi reçoivent rapidement un versement ou un avis de non-paiement	Cible, niveau du rendement, résultats antérieurs
<p>80 %</p> <p>Résultat en 2009-2010 : 84,2 %</p> <p>Résultat antérieur : 79,1 %</p> <p>On a atteint la cible constamment de 2004-2005 à 2007-2008.</p>	<p>DÉPASSE</p> <p>Résultat en 2009-2010 : 84,2 %</p> <p>2008-2009 : 79,1 %</p> <p>Résultat antérieur :</p>	<p>95 %</p> <p>Résultat en 2009-2010 : 96,1 %</p> <p>2008-2009 : 95,7 %</p> <p>2007-2008 : 94,3 %</p> <p>2006-2007 : 94,8 %</p> <p>Résultats antérieurs :</p>	<p>SATISFAIT À TOUS</p> <p>Résultat en 2009-2010 : 96,1 %</p> <p>2008-2009 : 95,7 %</p> <p>2007-2008 : 94,3 %</p> <p>2006-2007 : 94,8 %</p> <p>Résultats antérieurs :</p>
<p>Pourcentage de versements de prestations de l'assurance-emploi ou d'avis de non-paiement dans les 28 jours suivant la date du dépôt de la demande</p> <p>Source : Données administratives</p>	<p>Le Ministère a reçu 3 249 676 demandes initiales ou renouvelées d'assurance-emploi en 2009-2010, une augmentation d'environ 23 % depuis le début du ralentissement économique, qui a commencé en 2007-2008. Cette augmentation du nombre de demandes a exigé la prise de plusieurs mesures pour maintenir le niveau de service auquel les prestataires s'attendent. Parmi les mesures, mentionnons les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • réaffectation, embauche et formation d'employés supplémentaires; • rationalisation des opérations par le biais d'amélioration des processus; • prolongation des heures d'opération; • équilibre de la charge de travail entre les centres d'opérations de l'ensemble du pays; et • recours aux heures supplémentaires. <p>La cible en matière de rapidité des paiements a été dépassée dans 8 des 12 mois et chaque mois depuis août 2009. Le résultat de 76,8 % en avril 2009 est le plus bas résultat en matière de service durant l'exercice 2009-2010. Le résultat de fin d'exercice (84,2 %) constitue une importante augmentation par rapport à l'exercice précédent (79,1 %) et est une indication claire de la façon dont le secteur d'activité de l'ALE a réagi au ralentissement économique.</p>	<p>Exacitude des paiements d'assurance-emploi</p> <p>Source : Données administratives</p>	<p>Le résultat est une moyenne mobile sur 12 mois qui a pris fin en mars 2010.</p>

Ressources financières (en millions de dollars) et Ressources humaines (équivalents temps plein)					
Activité de programme					
Intégrité et traitement					
2009-2010					
Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	Ressources prévues	Ressources réelles	Ecart
553,5	826,4	804,7	7 799	9 553	(1 754)

Note : Les données relatives aux ressources financières et humaines de cette activité de programme incluent les ressources liées aux initiatives prévues dans le cadre du Plan d'action économique du Canada. La différence entre les équivalents temps plein réels et prévus s'explique en grande partie par les ressources temporaires utilisées pour répondre à une charge de travail accrue à la suite du ralentissement économique et de la mise en œuvre du Plan d'action économique du Canada.

Dans le cadre du Plan d'action économique du Canada, Service Canada a mis en œuvre diverses mesures et initiatives couronnées de succès pour garantir que les prestations d'assurance-emploi (AE), du Régime de pensions du Canada (RPC) et de la Sécurité de la vieillesse (SV) étaient au bon montant, versées aux bonnes personnes et pour les bonnes raisons. Puisqu'il y a eu plus de 3 millions de demandes d'AE en 2009-2010, on a mis en place plusieurs mesures pour réduire le délai de traitement en vue d'aider davantage les Canadiens.

L'organisation continue de moderniser la façon dont elle s'occupe des fonctions de traitement et de prestation de services afin d'améliorer l'efficacité, l'exactitude et l'intégrité de ses activités. Ces efforts n'ont pas seulement fait croître le niveau de confiance du public à l'égard de la prestation des services du gouvernement, mais ont aussi permis de faire des économies au sein du gouvernement fédéral. En tout, 701,6 millions de dollars ont été économisés en 2009-2010. On mesure et présente ces résultats comme des économies de programme directes et indirectes :

- Les économies directes sont liées aux trop-payés récupérés et aux pénalités connexes découlant des activités relatives à l'intégrité.
- Les économies indirectes découlent des réductions des montants qu'il faudra verser à l'avenir (c.-à-d. évitement de coûts futurs) en raison de l'interruption du versement de prestations.

Le ministère se sert de contrôles axés sur les risques de processus et de cadres de gestion afin de renforcer l'intégrité de ses programmes en assurant la conformité des activités et du service. De plus, le Ministère continue de mettre un accent important sur la protection de l'information que lui confient les Canadiens.

en réglant les demandes des clients durant la première interaction, le projet a réduit le nombre de mesures de suivi envoyées au traitement de plus de 180 000.

Leçons apprises

Même si le Ministère a été en mesure de maintenir une norme élevée en matière de prestation de services, l'augmentation du nombre de clients et leurs attentes plus élevées en matière de prestation de services exigent l'adoption d'une approche stratégique proactive afin de répondre à la demande future. On y verra dans les plans futurs, en commençant par mettre l'accent sur la prestation de meilleurs renseignements aux clients. Les résultats clés de cette approche incluront une meilleure détermination des lacunes en matière de services, une coordination accrue entre les modes de prestation et le renforcement des capacités des employés d'interagir avec les clients et l'amélioration des outils connexes.

Le *Plan d'action économique du Canada* a causé une augmentation importante et soudaine des demandes sur le réseau des centres d'appels. Parmi les leçons clés tirées de cette expérience, mentionnons les suivantes :

- Le processus par lequel on ajoute de nouveaux agents au sein du réseau pour réagir aux augmentations soudaines du nombre d'appels est ralenti par la période de formation actuelle des nouveaux employés, qui dure de 10 à 12 semaines.

- La stratégie qui consiste à employer 40 % d'agents à temps partiel (de 22,5 heures à 30 heures par semaine) est une pratique opérationnelle clé qu'il faut maintenir. Cela offre une marge de manœuvre accrue et une meilleure capacité de répondre aux fluctuations soudaines et à court terme du nombre d'appels reçus. On devrait évaluer régulièrement le ratio d'employés à temps plein et à temps partiel pour veiller à ce qu'on puisse continuer à répondre aux besoins des clients.

- Il y a une étroite corrélation entre les délais de traitement et le nombre d'appels dans le cadre du régime d'AE. À l'avenir, lorsqu'on élaborera un modèle de prestation de services, il faudrait prévoir le transfert des tâches de traitement simples dans des centres d'appels afin de réduire au minimum les retards et, au bout du compte, le nombre de personnes qui doivent rappeler.

2.4.2 Activité de programme : Intégrité et traitement

Avantages pour les Canadiens

- Il faut adopter une stratégie progressive en matière de prestation de services via le téléphone pour répondre de la façon la plus efficiente possible au volume et à la nature des appels.
- En s'appuyant sur la réussite du service de soutien multi-mode, les centres d'appels de Service Canada adopteront un modèle de centre de contact avec la clientèle qui leur permettra d'offrir un service plus efficace, souple et échelonnable. On pourra ainsi veiller à ce que les demandes des clients soient traitées rapidement par des agents informés qui auront les bonnes ressources pour traiter la demande au premier contact.
- Les séances d'information des clients organisées à l'intention de travailleurs de longue date nous ont permis de recueillir d'utiles commentaires sur la façon dont ces événements pourraient être réalisés à l'avenir. L'objectif était d'augmenter la participation, le processus d'invitation a été révisé par la division du marketing pour mieux informer les citoyens de la façon dont il faut s'inscrire pour une séance.
- Durant l'été 2009, on a réalisé une vérification interne des services mobiles courants, et on a conclu que le service respecte les politiques gouvernementales et ministérielles mais n'est pas offert de façon uniforme dans toutes les régions. La vérification a donné lieu à un plan d'action de la direction qui a contribué à améliorer la prestation de services au sein du réseau. Les constatations de la vérification permettront aussi de renforcer l'élaboration continue d'une nouvelle directive sur ces services, qui doit entrer en vigueur à l'été 2010. L'objectif principal de cette directive est de s'assurer qu'on adopte une approche nationale uniforme en matière de prestation des services mobiles courants dans toutes les régions.

Les Canadiens ont grandement bénéficié de versements rapides, sécuritaires et exacts des prestations du Ministère. L'activité de programme Intégrité et traitement fait en sorte que le Ministère peut mieux assurer l'exactitude des paiements, la sécurité et la confidentialité des renseignements personnels et la qualité d'ensemble des services offerts.

En réaction au *Plan d'action économique du Canada*, le Ministère a fait ce qui suit :

- élaboré et mis en œuvre d'une séance d'information en personne d'une heure pour les travailleurs de longue date qui ont perdu leur emploi;

- augmenté les services mobiles en communiquant avec les employeurs dans les 24 heures suivant des mises à pied annoncées au grand public (3 925 séances d'information à l'intention des employeurs et 2 555 séances d'information à l'intention des travailleurs ont été organisées);

- mis à jour de l'outil « Chercheur de prestations » (qui fournit à la fois les renseignements sur les prestations fédérales et provinciales) sur le site Web Prestations du Canada pour fournir rapidement aux Canadiens des renseignements exacts sur les services et les prestations regroupés;

- élaboré 36 dépliant pour les travailleurs régionaux, y compris ceux dans des catégories précises comme les jeunes, les Autochtones, les personnes handicapées et les nouveaux arrivants — qui rassemblent des renseignements sur les programmes et services fédéraux et provinciaux (outils pour chercher un emploi, aide financière et formation). Ces documents sont accessibles sur le site Web de Service Canada et sont donnés aux clients qui rencontrent des agents de service aux citoyens et des spécialistes de services aux citoyens;

- élaboré trois modules pour des segments de la clientèle (Autochtones, nouveaux arrivants et personnes handicapées) dans le cadre de la formation des agents de service aux citoyens offerte par le Collège Service Canada. Chaque module fournit des renseignements destinés à un segment de clientèle ce qui permet aux employés de première ligne d'acquiescer les connaissances et la compréhension dont ils ont besoin pour mieux servir ces clients;

- élaboré un outil de travail sur le « regroupement des services » à l'intention des employés de première ligne pour les aider à présenter des groupements de programmes et de services à valeur ajoutée pour les clients.

Diriger les clients à l'aide d'un marketing ciblé pour qu'ils utilisent des services virtuels rentables et efficaces (Web et services téléphoniques vocaux interactifs) lorsqu'ils recherchent de l'information et transigent avec le Ministère et acheminer aux provinces les demandes d'information sur l'accès aux programmes du marché du travail

Le Ministère a tendu la main aux Canadiens touchés par le ralentissement économique pour les aider à avoir accès aux prestations plus rapidement. Dans le cadre d'initiatives de marketing rentables, on a encouragé les Canadiens qui pouvaient utiliser le libre-service à le faire, ce qui a réduit le fardeau des ressources de première ligne. Dix vidéos pédagogiques en ligne ont été lancées sur le site internet des ressources de première ligne. Service Canada a lancé sur son site Web dix tutoriels vidéo afin d'aider les clients à utiliser « Mon dossier Service Canada », à présenter une demande de prestations d'AE, à compléter les relevés d'emploi et consulter l'information à propos du marché de l'emploi. Depuis leur lancement au début de janvier 2010 jusqu'à la fin de mars 2010, les vidéos ont été visionnées approximativement 134 000 fois. De plus, le moteur de recherche de l'AE a été révisé pour offrir un meilleur service aux clients qui accèdent à des renseignements sur l'AE en ligne. En 2009-2010, le moteur de recherche a été utilisé à 41 millions de reprises.

Accroître la collaboration et le soutien entre les services en personne, les centres d'appels et le traitement pour augmenter le taux de réponse à la première occasion pour un plus grand nombre de demandes d'information et améliorer l'efficacité du service

Le Ministère a créé la Direction de gestion intégrée des modes de services pour veiller à ce que les services offerts par le truchement des trois modes de prestation (Web, téléphone et en personne) soient de haute qualité et dispensés de façon uniforme. En 2009-2010, le service de soutien multi modes de l'AE (qui permet à un employé des services en personne de parler directement à un agent de centre d'appels pour régler quatre types de demandes de clients en temps réel) a permis de régler plus de 265 000 demandes, et près de 70 % de ces demandes ont été réglées durant la conversation téléphonique. On prévoit que,

Il y a aussi eu une importante augmentation du nombre d'appels bloqués ou abandonnés. L'incapacité de réellement répondre à la demande a entraîné la réduction du niveau de service à 61 % des appels pris en 1 80 secondes en 2009-2010 comparativement à 84 % en 2008-2009.

Le réseau continue de peaufiner sa stratégie d'établissement des ressources et des horaires pour mieux réagir aux périodes de pointe saisonnières, hebdomadaires et quotidiennes. Un nouveau système national de gestion de l'effectif permettra de mieux affecter les ressources dans les 14 centres d'appels spécialisés pour garantir qu'elles sont là où il faut pour répondre aux demandes des clients.

Plans et réalisations pour 2009-2010

Répondre à la hausse des exigences d'information, du volume de demandes et de services sur l'assurance-emploi, le Régime de pensions du Canada, la Sécurité de la vieillesse, le Supplément de revenu garanti, le programme Travail partagé, le Guichet emploi, de même que les subventions et contributions, la Subvention incitative aux apprentis et le Programme de protection

des salaires.

En 2009-2010, les employés des bureaux de Service Canada du pays ont répondu à plus de 14 millions de demandes de services, comparativement à 12 millions en 2008-2009. Service Canada a été en mesure de répondre à la demande accrue de services en personne et de servir plus de clients à la suite d'examen de ses processus internes qui visait à renforcer l'efficacité de ses opérations et de l'embauche d'employés temporaires supplémentaires.

Le Ministère a aussi mis sur pied un Projet d'intervention rapide et a augmenté ses services mobiles occasionnels (il a communiqué avec les employés dans les 24 heures suivant l'annonce publique de mise à pied). Les équipes régionales ont organisé des séances d'information à l'intention des employeurs et des travailleurs auxquelles ont participé 19 460 employeurs et 71 419 travailleurs. Les Canadiens consultent de plus en plus le site www.serviccanada.gc.ca pour avoir accès, en ligne, à des formulaires et des renseignements. Le nombre de visites sur le site Web de Service Canada a

augmenté de 76 % comparativement à l'année précédente. Il y a eu 55,1 millions de visites sur le site Web de Service Canada, on a créé des pages d'accueil spéciales pour les travailleurs et les employeurs :

- La page « Chercher un emploi » a été consultée 7,72 millions de fois en 2009-2010, une augmentation importante comparativement à 1,15 million de consultations en 2008-2009.
- La page du Programme de protection des salaires, dont l'objectif est de mieux informer les Canadiens sur les critères d'admissibilité et de fournir des réponses aux questions fréquentes.
- La page « Travail partagé 2010 », qui présente les renseignements sur le programme, incluant des modifications récentes.

Il y a eu plus de 106 millions de visites sur le site Web Guichet emploi. Ce site fournit aux chercheurs d'emploi et aux employeurs un accès à des renseignements, à un service de jumelage, à des possibilités d'aiguillage et de renvoi, 24 heures sur 24, sept jours sur sept, à l'exception de très courts intervalles réservés à des activités d'entretien prévues.

Sur la ligne d'information générale 1 800 O-Canada, on a répondu à plus de 1,9 million de demandes d'information, une augmentation de 6,5 % comparativement à l'année précédente. En outre, on a répondu à 90 % de ces appels en respectant la norme de service de 18 secondes. Le niveau de service (90 %) dépasse la cible de 85 %. On a fourni un soutien cité à plus de 25 initiatives de communication du gouvernement du Canada (comme le *Plan d'action économique du Canada* et la réaction à la pandémie de H1N1 en 2009).

de visites sur le site Web de Service Canada a

En 2009–2010, le Ministère a continué à améliorer les services qu'il offre et ses stratégies de prestation de services pour fournir de meilleurs services bilingues, conviviaux et personnalisés aux Canadiens afin de les aider à avoir accès aux renseignements et aux services du gouvernement.

En réaction au ralentissement économique, au budget de 2009 et au *Plan d'action économique du Canada*, Service Canada a élaboré le Projet d'intervention rapide. Cette initiative comprend les deux activités suivantes :

- Services mobiles occasionnels : on fournit des séances d'information pour faire connaître les programmes comme le prolongement des prestations d'assurance-emploi, le programme Travail partagé, l'initiative d'aide à la transition de carrière et les prestations pour les travailleurs autonomes;

- Séances d'information pour les clients : on fournit des renseignements aux clients pour faciliter leur retour au sein de la population active ou sur les bancs d'école le plus rapidement possible. Selon un sondage, 86 % des clients qui ont assisté à une séance se sont dits confiants et ont affirmé savoir quelles ressources sont là pour les aider, comparativement à 68 % de ceux qui n'ont pas assisté à une séance.

Le Modèle de détermination des ressources des services en personne a été amélioré, et on a mis la dernière main au Modèle de service à la clientèle en personne (MSCEP) en novembre 2009. Il a ensuite été communiqué à tous les employés chargés de la prestation des services. Le MSCEP contient tous les éléments liés au service, et aux comportements que les employés doivent adopter dans un Centre Service Canada pour assurer l'excellence du service. Ce modèle permettra d'offrir une expérience positive, homogène et constante à tous les clients qui se rendent dans nos bureaux. Grâce aux principes et aux normes élaborés dans le MSCEP, on a créé un Modèle de service selon le mode Web pour fournir des directives et une orientation aux employés chargés de la prestation de services responsables d'élaborer et de tenir à jour les sites Web et les applications.

Dans le cadre de la Stratégie sur les points de service, on s'est efforcé de garantir que plus de 90 % des Canadiens ont accès à des points de service, y compris des services mobiles courants à moins de 50 kilomètres

Le Ministère continue de passer en revue le contenu du site Web de Service Canada et y a ajouté ou mis à jour 39 % plus de contenu en 2009–2010 que l'année précédente. Cela aide les clients à faire des recherches liées aux programmes et aux services de RHDC tout en veillant à ce que les employés qui répondent aux demandes des citoyens et interagissent avec eux aient accès aux renseignements sur la prestation des programmes et des services.

RHDC a aussi amélioré sa communication avec ses clients grâce à des services d'interprétation en langue étrangère qui sont mis à l'essai dans 53 bureaux de Service Canada pour aider les personnes qui ne parlent ni anglais ni français à avoir accès aux prestations et aux services.

Durant l'exercice 2009–2010, on a répondu à plus de 7,7 millions de demandes d'information sur la ligne sans frais de l'assurance-emploi, une augmentation de 18 % comparativement à l'exercice précédent. En 2009–2010, on a répondu à 4 millions d'appels (53 %) en 180 secondes, une augmentation de 16 % comparativement aux 2,4 millions (37 %) de 2008–2009. En outre, le nombre de messages indiquant un volume élevé d'appels qui ont été entendus par les appelants a diminué de 34 %. Ces résultats découlent en grande partie de l'augmentation de l'effectif (543 employés supplémentaires ont été formés au cours de l'année), de la prolongation des heures dans certains centres (jusqu'à 20 h, heure locale, du lundi au vendredi) et de l'offre de service toute la journée le samedi (de 8 h à 16 h, heure locale). Cette stratégie a donné aux clients plus de choix et a permis de réduire le nombre d'appels durant les périodes de pointe de la journée. En 2009–2010, il y a eu plus d'appels (6 %) sur la ligne sans frais du Régime de pensions du Canada et de la Sécurité de la vieillesse par rapport à l'année précédente. Cependant, en raison des limites relatives aux ressources, il y a eu une diminution de 4 % du nombre de demandes auxquelles ont répondu des agents. En raison de l'augmentation de la demande,

Résultat attendu
Les Canadiens reçoivent une réponse rapidement lorsqu'ils formulent des commentaires au sujet de la prestation des services de Service Canada

Sommaire du rendement 2009-2010

Indicateur de rendement

Cible, niveau du rendement, résultats antérieurs

Pourcentage de commentaires reçus au Bureau de la satisfaction des clients qui font l'objet d'une réponse dans les sept jours ouvrables suivant la date de leur réception
Source : Données administratives

Le Bureau de la satisfaction des clients respecte continuellement ses normes de service en communiquant une première fois avec les clients dans les 24 heures et en traitant les dossiers dans les sept jours.
En 2009-2010, le Bureau a reçu près de 7 000 commentaires (y compris 2 727 commentaires transférés à d'autres ministères).

SATISFAIT À TOUS

100 %
Résultat en 2009-2010 : 100 %
Résultats antérieurs :
2008-2009 : 100 %
2007-2008 : 100 %

Pourcentage de transactions de permis d'embarcation de plaisance réglées en une seule visite (pourcentage fondé sur le nombre de demandes remplies en bonne et due forme et accompagnées de tous les documents d'appui)
Source : Services Nouveau-Brunswick

L'entente de service sur les permis d'embarcation de plaisance (PEP) entre Service Canada, Transports Canada et Services Nouveau-Brunswick prendra fin en novembre 2010 et le système de délivrance de PEP (développé à l'externe et géré par Services Nouveau-Brunswick) ne peut pas fournir de données sur cet indicateur. Après novembre 2010, l'émission des permis d'embarcation de plaisance continuera d'être sous la responsabilité de Transport Canada.

95 %
RETIRE

Résultats antérieurs :
2008-2009 : s.o.
2007-2008 : 89,8 %

Indicateur de rendement

Cible, niveau du rendement, résultats antérieurs

Pourcentage de Canadiens qui connaissent Service Canada
Source : Données administratives

65 %
REPORTÉ

Le Sondage n'a pas été réalisé en 2009-2010

Le Sondage auprès de la population en général n'a pas été effectué en 2009-2010 en raison de la charge de travail accrue associée au Plan d'action économique du Canada. Cependant, selon les données de l'Enquête sur la satisfaction des clients de 2007-2008, 64 % des clients répondants avaient déclaré connaître Service Canada, une augmentation importante comparativement au résultat initial de 30 % en 2006-2007. De plus, selon un sondage en ligne auprès des Canadiens réalisé par le Secrétariat du Conseil du Trésor en mars 2009, 71 % des utilisateurs du site Web du gouvernement connaissent Service Canada.

Activité de programme

Service axé sur les citoyens

Ressources financières (en millions de dollars) et Ressources humaines (équivalents temps plein)

	2009-2010	2009-2010
Dépenses	474,5	540,9
prévues		
Total des autorisations	531,1	6 088
Dépenses réelles	5 652,	
Ressources prévues		
Ressources réelles		
Ecart	536	

Note : Les données relatives aux ressources financières et humaines de cette activité de programme incluent les ressources liées aux initiatives prévues dans le cadre du Plan d'action économique du Canada. Voir la page 28 pour les détails par initiative.

Résultat attendu

Les renseignements du gouvernement du Canada sont communiqués aux citoyens au nom d'autres ministères qui participent aux programmes

Sommaire du rendement 2009-2010

Indicateur de rendement

Cible, niveau du rendement, résultats antérieurs

Pourcentage de clients satisfaits

de l'information reçue en

personne, par téléphone,

sur le Web ou par la poste

Source : Données administratives

80 %

Pour chaque mode d'accès

Résultat en 2009-2010 :

REPORTÉ

L'Enquête sur la satisfaction des

clients a été reportée en

2010-2011

Résultats antérieurs :

2007-2008 :

Internet : 84 %

En personne : 88 %

Téléphone : 84 %

Poste/télécopieur : 83 %

Selon les dernières données disponibles de l'Enquête sur la satisfaction des clients (2007-2008), en 2008, 83 % des clients se sont dits satisfaits des services fournis par Service Canada, et 57 % d'entre eux ont indiqué qu'ils étaient très satisfaits.

Résultat attendu

Les demandes de passeport des Canadiens sont bien reçues et authentifiées par les agents de Service Canada

Sommaire du rendement 2009-2010

Indicateur de rendement

Cible, niveau du rendement, résultats antérieurs

Pourcentage de demandes

de passeport bien reçues

et authentifiées

Source : Passeport Canada

98 %

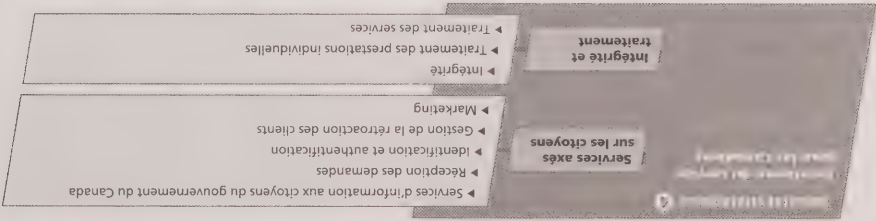
Résultat en 2009-2010 : 97,4 %*

s.o. (nouvel indicateur)

Résultat antérieur :

En 2009-2010, on a reçu 412 367 demandes de passeport. Elles ont été examinées et transférées à Passeport Canada. Cela représente une augmentation de 19,5 % comparativement à 2008-2009. Les agents réceptionnaires des demandes de passeport ont été en mesure de gérer de fortes augmentations du nombre de demandes et les nouvelles mesures associées au service de validation de la preuve documentaire de citoyenneté, etc.

* Note : 2,6 % des demandes ont été jugées incomplètes, entre autres parce que les photos étaient inadéquates ou que certains renseignements manquaient ou étaient illisibles, etc.



2.4.1 Activité de programme : Service axé sur les citoyens

Priorité

Répondre à l'augmentation de la demande de services des actuels programmes administrés par Service Canada

Avantages pour les Canadiens

Les Canadiens continuent de bénéficier d'un accès facile aux services gouvernementaux intégrés par le mode de prestation et dans la langue officielle de leur choix. Cette activité de programme vise à améliorer et à intégrer la prestation des services gouvernementaux en offrant à la population des services personnalisés à guichet unique et un accès facile aux programmes et services pour tous ses modes de prestation :

- en personne;
- par téléphone;
- par Internet; et
- par la poste.

Ces modes de prestation constituent une plate-forme de dialogue et d'établissement de relations durables avec les Canadiens.

Guide par les commentaires que lui transmettent régulièrement les citoyens et employés de première ligne, et en collaboration avec ses partenaires, le Ministère met continuellement au point ses stratégies, Canadiens peuvent accéder facilement et de façon sécuritaire aux renseignements ou services gouvernementaux dont ils ont besoin.

L'activité de programme Service axé sur les citoyens confirme les efforts de l'État visant à offrir des services intégrés accessibles à partir d'un point unique pour promouvoir une expérience de service rapide et positive et veiller à la satisfaction de la clientèle.

RHDCC a appliqué avec succès les mesures prévues dans le *Plan d'action économique du Canada* pour répondre à l'augmentation de la demande de services. Parmi ces mesures, mentionnons le renforcement de la capacité de Service Canada en matière de prestation intégrée de services grâce à des activités comme une initiative de réponse rapide (Projet d'intervention rapide), une augmentation des services mobiles occasionnels et un meilleur accès à l'ensemble des services offerts sur le Web.

- Réduction des dédoublements potentiels dans les activités de sensibilisation aux mauvais traitements envers les aînés en consultant de façon permanente et régulière avec les autres ministères fédéraux qui luttent contre les mauvais traitements envers les aînés, le Groupe de travail FPT sur les questions de sécurité des aînés et le comité d'examen national. De plus, la bonne relation qu'entretient le Ministère avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada l'aide à trouver des documents existants sur l'exploitation financière des aînés qui pourraient être utilisés par ses partenaires dans le cadre de leurs programmes.

Améliorer les programmes communautaires en s'appuyant sur l'initiative Comprendre la petite enfance

Les commentaires des représentants communautaires liés aux projets de l'initiative CPE se sont révélés positifs en ce qui a trait à l'incidence de la recherche communautaire. On reconnaît que la recherche à l'échelle locale est un outil de mobilisation efficace qui peut rassembler divers partenaires communautaires dans le cadre d'un projet et créer une synergie permettant d'améliorer les services. En cernant les forces, les défis et les obstacles, les activités de

recherche ont aidé les collectivités qui ont participé à l'initiative CPE à acquérir des ressources et à apporter des changements à la façon dont les services sont fournis aux jeunes enfants et à leur famille. Cependant, la grande majorité des représentants des projets participants ont souligné que le gouvernement doit offrir une aide pendant suffisamment longtemps (idéalement plus de trois ans) et des ressources financières pour que les projets puissent mobiliser tous les types d'organisations et d'intervenants dans la collectivité. Les décideurs se serviront de ces leçons apprises pour élaborer les futurs programmes.

RHDCC a mis en œuvre l'initiative fédérale de lutte contre les mauvais traitements envers les aînés avec d'autres ministères et organismes partenaires. Le Ministère a entre autres préparé une campagne nationale de sensibilisation. En outre, il a conçu, planifié et lancé un appel de propositions en juillet 2009, qui a mené au financement ponctuel de six nouveaux accords de contribution

Elaborer de l'information et des ressources documentaires pour les travailleurs de première ligne (santé publique, médecine, domaine juridique, police, professionnels des finances, etc.) et les fournir aux principaux groupes professionnels pour qu'ils puissent déterminer les cas de violence envers les aînés, accéder aux ressources compétentes et prendre des mesures pour offrir de l'aide aux victimes

On a procédé à un appel de propositions ouvert au printemps 2009. On a ainsi pu financer 37 nouveaux accords de contribution pluriannuels dont 21 avec des bénéficiaires qui en sont à leur premier accord. Parmi les priorités visées, mentionnons les soins tout au long de la vie et le soutien du secteur à but non lucratif pour lui permettre de relever les défis liés au ralentissement économique.

Renforcer et élargir les services de première ligne et éliminer les obstacles que rencontrent les enfants et les familles, les personnes handicapées et les autres groupes vulnérables de la population du Canada en mettant en œuvre le PPDS renouvelé en partenariat avec des organisations à but non lucratif

Afin d'assurer une transition efficace et souple dans le cadre de la SPL en 2009-2010, on a mis en œuvre un plan de gestion des prolongations des ententes de projet existantes afin d'éviter les interruptions des services offerts aux sans-abri du Canada à compter du 1^{er} avril 2009. De plus, RHDCC a organisé des consultations sur la meilleure façon d'affecter les fonds fédéraux de lutte contre l'itinérance de 2011 à 2014.

Aborder les enjeux liés à l'itinérance en collaboration avec les partenaires clés grâce à la mise en œuvre renouvelée de la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance et à l'élaboration d'options d'interventions futures

Plans et réalisations pour 2009-2010

pluriannuels avec différents groupes professionnels. Grâce à ces accords, des groupes professionnels organiseront des séances d'information à l'intention de leurs membres afin que ceux-ci puissent offrir de meilleurs services aux aînés et contribuer à mieux faire connaître, au sein du public et des milieux professionnels, la problématique des mauvais traitements envers les aînés durant l'exercice 2010-2011.

Leçons apprises

Rationaliser et améliorer les appels de propositions pour le Fonds d'accessibilité et le volet de sensibilisation aux mauvais traitements envers les aînés du Programme Nouveaux Horizons pour les aînés

Dans le budget de 2007, le gouvernement a annoncé la création du Fonds d'accessibilité et son financement sur trois ans. Afin de faciliter le transfert des fonds aux collectivités le plus rapidement possible, le délai du premier appel de propositions était de 30 jours. Même si la participation a été importante, la courte durée de l'appel de propositions a été critiquée parce que les organisations n'avaient pas eu suffisamment de temps pour préparer des propositions liées à des projets d'immobilisations. On a tenu compte de cette critique et organisé un deuxième appel de propositions en 2009. Les demandeurs avaient six semaines pour préparer et présenter leur proposition. La participation a été encore plus grande, et la qualité générale des propositions était beaucoup plus élevée.

Même si on a reconnu que le volet de sensibilisation aux mauvais traitements envers les aînés du PNHA a été conçu de façon à ce qu'on puisse réellement réaliser les objectifs énoncés et qu'il est mis en œuvre tel que prévu, le Ministère a continué à apporter des changements dans des domaines cernés où on a constaté des problèmes de conception, de prestation et de gestion. Voici les mesures précises qui ont été prises :

- Stabilisation du personnel, rationalisation des processus d'approbation interne;
- Amélioration des communications grâce à l'inclusion de la date à laquelle les demandeurs peuvent s'attendre à recevoir la décision finale concernant leur proposition sur le site Web, dans les documents de demande et sur l'accusé de réception de leur lettre de proposition;

À la suite du discours du Trône de janvier 2009, le financement de la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance a été augmenté aux niveaux actuels (269,6 millions de dollars) pour deux ans, du 1^{er} avril 2009 au 31 mars 2011. Cela permet au Ministère de continuer à soutenir les collectivités pour qu'elles aident les personnes et familles sans abri ainsi que ceux qui sont à risque de le devenir à aller de l'avant et à devenir autonomes.

De plus, en 2009–2010, le Ministère a mis sur pied six nouveaux projets pilotes horizontaux avec d'autres ministères et organismes fédéraux pour s'attaquer aux facteurs pouvant mener à l'itinérance, comme l'incarcération, le statut lié à l'emploi, les problèmes de santé mentale, la violence familiale et l'immigration. En outre, on a prolongé pendant six mois en 2009–2010 sept projets pilotes horizontaux menés en collaboration avec d'autres ministères et organismes fédéraux pour renforcer les évaluations de projet et obtenir de meilleurs résultats. En 2009–2010, un total de 65 unités de logement ont été créées par le truchement de l'initiative visant à mettre des biens immobiliers excédentaires fédéraux à la disposition des sans-abri, dans le cadre de laquelle on fournit des biens immobiliers excédentaires fédéraux à des organisations communautaires, des intervenants du secteur à but non lucratif et d'autres ordres de gouvernement pour qu'ils les utilisent dans le cadre de projets de prévention et de réduction de l'itinérance.

Pour aider davantage les personnes handicapées, RHDC a réalisé des activités de sensibilisation pour faire connaître le Programme canadien d'épargne-invalidité, a coordonné la participation du Ministère aux Jeux olympiques et paraolympiques de 2010 et a fourni du financement à 169 petits projets grâce au Fonds d'accessibilité. L'objectif de ce Fonds est d'appuyer les projets communautaires partout au Canada qui amélioreront l'accessibilité, réduisant les obstacles et permettront aux Canadiens, peu importe leur capacité physique, de participer et de contribuer à leur collectivité et à l'économie.

Le Bureau de la condition des personnes handicapées de RHDC a organisé une table ronde nationale les 25 et 26 juin 2009 pour obtenir des commentaires des intervenants sur la ratification et l'application de la *Convention relative aux droits des personnes handicapées* des Nations-Unies. On a créé un site Web de consultation

publique le 25 juin 2009, et on a arrêté de recueillir des commentaires le 14 août 2009. Les points de vue exprimés par les intervenants dans le cadre de ces consultations ont joué un rôle important dans la prise de la décision relative à la ratification de la *Convention*, et on en tiendra compte lorsque l'on mettra en place d'autres mesures au niveau fédéral pour poursuivre la mise en œuvre de la *Convention* après ratification.

Le nombre d'enfants de la maternelle et de parents qui ont participé aux activités de recherche communautaire dans le cadre de l'initiative Comprendre la petite enfance (CPE) a atteint la cible de 20 000. On a ainsi renforcé la capacité des collectivités d'utiliser des données locales liées au développement de l'enfant. Le Ministère a aussi organisé un forum posthume en mars 2010 pour présenter les travaux réalisés dans le cadre de tous les projets de l'initiative CPE, y compris les projets pilotes, et souligner les réalisations du programme.

Dans le cadre du volet de sensibilisation aux mauvais traitements envers les aînés, le Programme Nouveaux Horizons pour les aînés a approuvé 16 nouveaux accords de contribution pluriannuels — dont beaucoup avec des bénéficiaires qui en sont à leur premier accord — à la suite d'un appel de propositions lancé en juin 2009. Grâce à ce financement, des organisations et d'autres entités qui travaillent à prévenir les mauvais traitements envers les aînés créent des occasions de transfert du savoir, et de communication des pratiques exemplaires, des leçons apprises et des ressources pour sensibiliser les aînés, ceux qui prennent soin d'eux et le grand public aux mauvais traitements envers les aînés. En outre, l'initiative fédérale de lutte contre les mauvais traitements envers les aînés a la campagne *Les mauvais traitements envers les aînés : Il est temps d'ouvrir les yeux*, qui a été diffusée à la télévision, dans les journaux et sur le Web et qui a eu lieu du 15 au 29 juin 2009 et du 28 septembre au 25 octobre 2009. Dans le cadre du processus d'examen, on a utilisé l'Outil d'évaluation de la campagne publicitaire pour déterminer l'efficacité de la campagne. Dans le cadre d'un sondage réalisé après la campagne, 58 % des répondants ont déclaré avoir vu ou entendu une publicité sur les mauvais traitements envers les aînés, ce qui dépasse le seuil de 36 % établi par le gouvernement pour la publicité et qui montre bien la réussite de la campagne.

Sommaire du rendement 2009-2010		Résultat attendu
Participation sociale et économique des personnes handicapées		
Indicateur de rendement		Cible, niveau du rendement, résultats antérieurs
<p>Nombre de rénovations et de modifications d'immeubles et de véhicules grâce aux projets subventionnés par le Fonds d'accessibilité</p> <p>Source : Données administratives</p> <p>Note : Le nombre total de petits projets financés depuis 2008 s'élève à 335 (166 en 2008-2009 et 169 en 2009-2010). Cela dépasse la cible initiale de 280.</p>		<p>280</p> <p>Résultat antérieur : 2008-2009 : 166 projets approuvés</p> <p>(sur trois ans, de 2008-2011)</p> <p>Résultat en 2009-2010 : 169 projets approuvés</p> <p>(3 véhicules, 136 immeubles et 24 projets de communication/d'information/liés aux médias)</p> <p>DÉPASSE</p>
<p>La demande de fonds pour les programmes a continué à être élevée en 2009-2010. Un deuxième appel de propositions pour des petits projets a suscité 1 196 demandes de financement.</p> <p>La cible initiale de 280 projets était fondée sur trois ans. Le nombre de projets approuvés en 2008-2009 (166) et 2009-2010 (169) dépasse déjà la prévision initiale sur trois ans parce que les coûts admissibles des projets approuvés étaient inférieurs en moyenne à ce qu'on avait prévu durant le processus de planification (dans le cadre duquel on avait établi la cible initiale à 280 projets).</p>		
Sommaire du rendement 2009-2010		Résultat attendu
Les parents canadiens d'enfants âgés de moins de six ans bénéficient d'une aide financière liée aux options de garde d'enfants		
Indicateur de rendement		Cible, niveau du rendement, résultats antérieurs
<p>Pourcentage de familles admissibles qui reçoivent la prestation universelle pour la garde d'enfants (PUGE) pour leurs enfants de moins de 6 ans</p> <p>Source : Agence du revenu du Canada</p>		<p>280</p> <p>100 % des familles admissibles</p> <p>Résultat en 2009-2010 : 99 % (estimation)</p> <p>2008-2009 : 99 % (estimation)</p> <p>Résultats antérieurs : 2007 : 95 %</p> <p>DÉPASSE</p>
<p>On estime que 99 % des familles admissibles bénéficient de la PUGE.</p>		

Indicateur de rendement	Cible, niveau du rendement, résultats antérieurs
<p>Résultat attendu</p> <p>Sommaire du rendement 2009-2010</p> <p>Compréhension et connaissance des mauvais traitements envers les aînés dans la société canadienne</p>	<p>11</p> <p>Résultat en 2009-2010 : 13</p> <p>Résultat antérieur : 2008-2009 : 8</p> <p>DÉPASSE</p>

Indicateur de rendement	Cible, niveau du rendement, résultats antérieurs
<p>Résultat attendu</p> <p>Sommaire du rendement 2009-2010</p> <p>Les aînés participent dans leur collectivité</p>	<p>11</p> <p>Résultat en 2009-2010 : 13</p> <p>Résultat antérieur : 2008-2009 : 8</p> <p>DÉPASSE</p>

Indicateur de rendement	Cible, niveau du rendement, résultats antérieurs
<p>Résultat attendu</p> <p>Sommaire du rendement 2009-2010</p> <p>Les aînés participent dans leur collectivité</p>	<p>11</p> <p>Résultat en 2009-2010 : 13</p> <p>Résultat antérieur : 2008-2009 : 8</p> <p>DÉPASSE</p>

Indicateur de rendement	Cible, niveau du rendement, résultats antérieurs
<p>Résultat attendu</p> <p>Sommaire du rendement 2009-2010</p> <p>Les aînés participent dans leur collectivité</p>	<p>11</p> <p>Résultat en 2009-2010 : 13</p> <p>Résultat antérieur : 2008-2009 : 8</p> <p>DÉPASSE</p>

Nombre de personnes âgées qui prennent part aux projets subventionnés par le programme Nouveaux Horizons pour les aînés (estimation)

Source : Données administratives

Note : En 2009-2010, le nombre de personnes âgées qui ont participé à des projets du FNHA a été plus élevé que prévu à l'origine, à cause de changements à la méthodologie utilisée pour cet indicateur. Le résultat actuel inclut à la fois les participants des projets du volet leadership ainsi que les bénévoles d'organisations qui ont reçu une aide à l'immobilisation qui n'était pas inclus durant les exercices précédents.

s.o. (la méthodologie utilisée pour cet indicateur a changé)

Résultat en 2009-2010 : 270 000

Résultat antérieur : s.o. (la méthode utilisée pour mesurer les résultats a changé, ce qui a une incidence sur la capacité de faire des comparaisons avec les résultats antérieurs)

Un processus d'appel de propositions a été réalisé dans le cadre des deux volets de financement du Programme Nouveaux Horizons pour les aînés : Aide à l'immobilisation et Participation communautaire et leadership. En tout, le programme a fourni 1 468 subventions pour un total de 24,4 millions de dollars.

Nombre de réseaux et de partenariats de l'initiative fédérale de lutte contre les mauvais traitements envers les aînés

Source : Données administratives

Dans le cadre de l'initiative fédérale de lutte contre les mauvais traitements envers les aînés, on a appuyé sept conférences, des causeries au coin du feu, des réseaux et des groupes consultatifs dont l'objectif était de rassembler les intervenants clés pour qu'ils transmettent leur expertise et leurs expériences dans le domaine de la prévention des mauvais traitements envers les aînés. Un appel de propositions a été lancé en juillet 2009. Six projets d'organisations à but non lucratif représentant des professionnels de première ligne commenceront durant l'exercice 2010-2011. L'objectif est d'élaborer des activités pédagogiques et de sensibilisation à l'intention de leurs membres respectifs afin de réduire l'incidence des mauvais traitements envers les aînés.

En 2009-2010, près de 20 000 enfants de la maternelle et leurs parents ont participé à des activités de collecte de données dans 15 collectivités participant à l'initiative Comprendre la petite enfance. Ce résultat est très différent de l'exercice 2008-2009 en raison du fait qu'il y avait moins de projets actifs. En 2008-2009, il y avait 36 projets actifs visant à Comprendre la petite enfance, et 21 se sont terminés vers la fin de 2008.

Source : Données administratives

(CPE)

Nombre d'enfants et de parents qui prennent part aux activités de recherche communautaire Comprendre la petite enfance

SATISFAIT À TOUS

Résultat en 2009-2010 : 19 511

Résultat antérieur : 2008-2009 : 68 669

20 000

Cible, niveau du rendement, résultats antérieurs

Indicateur de rendement

Sommaire du rendement 2009-2010

Résultat attendu Les familles et les collectivités prennent des décisions éclairées au profit des jeunes enfants

En 2009-2010, on a fourni du financement aux entités suivantes :

- 18 organisations nationales qui s'occupent des personnes handicapées pour les aider à éliminer les problèmes sociaux et les obstacles que rencontrent ces personnes;
- 14 organisations pour promouvoir la pleine participation des personnes handicapées dans tous les aspects de la société et de la vie communautaire dans le cadre de l'initiative pour l'intégration communautaire du PPSI;
- 9 projets d'adaptation qui visaient à permettre aux personnes handicapées de participer pleinement à des conférences et à d'autres événements semblables en 2009-2010 en s'assurant que ces conférences et événements sont accessibles; et
- 16 projets de développement social approuvés dans le cadre du processus d'appel de propositions de projets de développement social, qui visaient l'élaboration et la promotion de pratiques exemplaires et de modèles de prestation de services.

Note : Des organisations peuvent recevoir des fonds de plus d'une composante.

Source : Données administratives

Nombre d'organismes subventionnés par la composante invalidité du Programme de partenariats pour le développement social (PPDS)

DÉPASSE

Résultat en 2009-2010 : 49

Résultat antérieur : s.o. (nouvel indicateur)

40

Cible, niveau du rendement, résultats antérieurs

Indicateur de rendement

Sommaire du rendement 2009-2010

Résultat attendu Les particuliers, les familles et les organisations communautaires mettent de l'avant leurs propres solutions pour promouvoir le développement social et l'inclusion des enfants, des familles, des personnes handicapées et des autres Canadiens vulnérables

SATISFAIT À PRESQUE TOUS

Résultat en 2009-2010 : 1,1 million

Résultat antérieur : s.o. (nouvel indicateur)

1,2 million

Nombre estimatif de particuliers et de familles qui ont accès à des renseignements, à des programmes et à des services grâce au financement du Programme de partenariats pour le développement social (PPDS)

Source : Données administratives

En 2009-2010, le Programme de partenariats pour le développement social a fourni des fonds, à des organisations à but non lucratif d'enquête nationale ou communautaire, dans le cadre de 37 accords de contribution pluriannuels. Les résultats de 2009-2010 sont calculés à partir d'une nouvelle méthodologie laquelle rassemble les nombres estimés des individus et des familles de chaque projet individuels tels que fournis par les bénéficiaires du financement.

On élabore des solutions à plus long terme en matière de logement, on offre un soutien et on assure la prestation de services de prévention et de refuge

Résultat attendu

Sommaire du rendement 2009-2010

Cible, niveau du rendement, résultats antérieurs

1,50 \$	Résultats antérieurs :
Résultat en 2009-2010 : 2,27 \$	2008-2009 : 2,99 \$
	2007-2008 : 3,18 \$
DÉPASSE	2006-2007 : 1,89 \$

Somme investie dans les collectivités par les partenaires externes (groupes à but non lucratif, organismes du secteur privé, et autres ministères) pour chaque dollar investi par la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance

Source : Données administratives

Le financement par contributions équivalentes et le recours au levier financier sont des facteurs clés de la réussite de la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance. Les partenariats communautaires doivent fournir des contributions équivalentes aux fonds investis par la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance dans les projets communautaires. Ce financement qui ne provient pas de la SPL contribue à la responsabilisation des collectivités et la durabilité des projets. Pour la SPL, on s'est fixé un objectif à long terme : obtenir pour les projets au moins 1,50 \$ d'autres sources pour chaque dollar investi. Les partenariats communautaires incluent les administrations municipales et les gouvernements provinciaux et territoriaux, les organisations à but non lucratif et les sociétés d'État.

Les collectivités choisies par la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance doivent fournir un financement par contributions équivalentes, selon ce qui est inscrit dans leur accord de contribution. Dans le cadre du modèle de responsabilité partagée, cela se produit au niveau des projets. À l'opposé, dans le cadre du modèle de l'entité communautaire, cela a lieu au niveau de la collectivité. Cela explique une certaine variation d'année en année dans les montants recueillis. Les projets fondés sur le modèle de l'entité communautaire ont tendance à être assortis d'un meilleur financement par contributions équivalentes en raison de la valeur plus élevée de l'accord de contribution, qui prévoit un financement pour toute la collectivité. Par conséquent, les montants recueillis peuvent être plus élevés durant les années où les accords de contribution selon le modèle de l'entité communautaire sont signés (comme ce fut le cas en 2007-2008).

Pourcentage des investissements de la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance dans des projets régionaux ciblés sur le logement stable à long terme et les services connexes

Source : Données administratives

65 %
Résultat en 2009-2010 : 74,3 %
2008-2009 : 78 %
Résultats antérieurs : 2007-2008 : 73,9 %

La Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance donne la priorité au logement, ce qui inclut la prestation de services et de solutions de logements supervisés et de transition à plus long terme à l'intention des sans-abri et des personnes qui risquent de le devenir. Cette approche reconnaît que la stabilité en matière de logement est une condition préalable si l'on veut améliorer les résultats d'autres interventions comme l'éducation et la formation, l'acquisition de l'autonomie fonctionnelle et les traitements contre la toxicomanie et les problèmes de santé mentale. Lors du renouvellement du programme, on a fixé une cible à long terme d'au moins 65 % du financement investi pour le logement stable à long terme et les services connexes. On a informé les collectivités de cette nouvelle approche, de ses justifications et de la cible nationale, et on les a encouragées à choisir leurs projets en conséquence.

Indicateur de rendement Cible, niveau du rendement, résultats antérieurs

Sommaire du rendement 2009-2010

Résultat attendu
Des investissements stratégiques pour les logements supervisés et les logements de transition, les refuges et les services qui respectent les plans communautaires, y compris les transferts de propriété

2009-2010	2009-2010	2009-2010	2009-2010	2009-2010	2009-2010
Écart	Depenses prévues	Total des autorisations	Depenses réelles	Ressources prévues	Ressources réelles
55	2 769,0	2 851,4	2 796,8	580	525

Ressources financières (en millions de dollars) et Ressources humaines (équivalents temps plein)

Activité de programme Développement social

L'objectif de la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance (SPL) est de prévenir et de réduire l'itinérance à l'échelle du Canada grâce à des investissements stratégiques dans les collectivités. La Stratégie s'appuie sur un processus de planification dans le cadre duquel les collectivités doivent déterminer leurs propres besoins et mettre en œuvre des projets appropriés pour trouver des solutions aux problèmes locaux d'itinérance.

Cette activité de programme englobe également la Prestation universelle pour la garde d'enfants (PUGE), qui aide les familles canadiennes à trouver un équilibre entre le travail et la vie personnelle en fournissant une aide financière en fonction du mode de garde des enfants

2.3.2 Activité de programme : Développement social

Avantages pour les Canadiens

- Augmenter la clause d'exclusion générale pour les périodes de gains peu élevés ce qui fera augmenter le montant de la pension de retraite, de la prestation du survivant et de la prestation d'invalidité de presque tous les cotisants.

RHDCC cherche à accroître la participation des Canadiennes et Canadiens à la société en aidant les citoyens, les collectivités, le secteur à but non lucratif et d'autres intervenants à faire avancer leurs solutions aux problèmes économiques et sociaux. Pour ce faire, il investit dans la capacité des organisations qui cherchent à réduire les obstacles et à promouvoir l'accès aux perspectives pour ces groupes. L'activité de programme Développement social s'intéresse aux personnes destinées aux enfants, aux familles, aux personnes âgées, aux collectivités et aux personnes handicapées ainsi qu'à la prévention et à la réduction de l'itinérance.

Grâce au programme Nouveaux Horizons pour les aînés (PNHA), le Ministère fait en sorte que les personnes âgées puissent tirer avantage de leur communauté et y contribuer en menant une vie active et en participant aux activités sociales. En finançant des organismes à but non lucratif et d'autres types d'organismes, le PNHA permet aux personnes âgées de transmettre leurs compétences et leurs expériences aux autres, et il contribue à réduire l'isolement, à améliorer les installations communautaires où l'on offre des programmes et activités aux personnes âgées, et à hausser la sensibilisation à la violence faite aux personnes âgées au Canada.

Le Programme de partenariats pour le développement social (PPDS) s'occupe de l'avancement du développement social et de l'inclusion sociale des enfants, des familles, des personnes handicapées et des autres populations vulnérables. En investissant dans le secteur à but non lucratif, le PPDS améliore la vie des Canadiens.

Le Fonds d'accessibilité (FA) fournit des fonds pour augmenter l'accessibilité dans les collectivités et aider tous les Canadiens à participer pleinement à la vie communautaire.

Leçons apprises

Renforcement du Régime de pensions du Canada

La phase suivante incluait la mise à jour des processus de traitement par lots des contrats, des bénéficiaires et des renseignements des signataires en septembre 2009.

En plus d'être durable, le RPC doit continuer à répondre aux besoins changeants de la population diversifiée et vieillissante du Canada et de son marché du travail en constante évolution. Les Canadiens vivent plus longtemps et sont plus en santé, ce qui leur donne plus d'occasions de travailler plus longtemps. C'est pourquoi, dans l'examen triennal 2007-2009 du RPC, on a recommandé d'apporter des modifications au RPC pour qu'il soit plus souple et appuie des travailleurs jeunes et âgés de façon équitable et abordable. Puisque la retraite est souvent un processus progressif et non un événement ponctuel, on a apporté des modifications conçues pour mieux refléter la façon dont les Canadiens choisissent de vivre, de travailler et de prendre leur retraite.

On a inclus ces modifications, qui ont été négociées avec les provinces et les territoires, dans la *Loi sur la reprise économique*, qui a reçu la sanction royale le 15 décembre 2009. Parmi les modifications clés, mentionnons les suivantes :

- Rééquilibrer les ajustements de pension liés aux retraites anticipées ou tardives pour tenir compte des changements économiques et démographiques et s'assurer que le RPC reste équitable et durable (on apportera ces modifications de façon progressive en s'assurant que le RPC reste neutre afin que les travailleurs ne soient pas encouragés sur le plan financier à prendre leur retraite de façon anticipée ni découragés de continuer à travailler plus longtemps — il s'agit des premières mises à jour des facteurs actuariels depuis l'introduction de la retraite anticipée dans le RPC, en 1987);
- Permettre aux demandeurs de pensions de retraite de recevoir leur pension du RPC pendant qu'ils continuent à travailler;
- Permettre aux bénéficiaires qui travaillent de continuer à s'assurer une bonne retraite dans le cadre du RPC grâce à des cotisations obligatoires de 60 à 65 ans et des cotisations volontaires jusqu'à 70 ans;

RHDCC a continué à exécuter le tout nouveau Programme canadien pour l'épargne-invalidité (PCEI) pour aider les personnes handicapées admissibles puisqu'ayant une incapacité grave et prolongée, leur famille et d'autre particuliers à économiser pour assurer leur sécurité financière à long terme grâce à des régimes enregistrés d'épargne-invalidité (REEI). On a réalisé avec succès des activités de sensibilisation pour faire connaître la Subvention canadienne pour l'épargne-invalidité et le Bon canadien pour l'épargne-invalidité. On a notamment passé des contrats avec des organisations chargées d'offrir des séances d'information et de l'aide en personne, organisé une campagne de publicité nationale dans les journaux et à la radio et présenté des exposés dans le cadre de six conférences rassemblant des organisations non gouvernementales et des praticiens. Grâce, entre autres, à ces activités, 27 958 REEI ont été enregistrés entre décembre 2008 (quand le PCEI a été offert aux Canadiens) et la fin de mars 2010. Durant cette même période, le gouvernement du Canada a versé 83,9 millions de dollars en subventions de contrepartie et 42,9 millions de dollars en bons, dépassant de beaucoup les prévisions initiales de 30 millions de dollars en subventions et 15 millions de dollars en bons.

Plans et réalisations pour 2009-2010

Renforcer l'obligation générale de rendre compte des pensions publiques du Canada en terminant la mise en place des modifications législatives apportées à la Sécurité de la vieillesse et au Régime de pensions du Canada en ce qui a trait aux pénalités, aux intérêts, au partage d'information et aux services électroniques

Le règlement associé au projet de loi C-36 (*Loi modifiant le Régime de pensions du Canada et la Loi sur la sécurité de la vieillesse*), qui est récemment entré en vigueur, a élargi le groupe de tierces parties avec qui le RPC et la SV peuvent échanger des renseignements à la demande écrite du client. Les dispositions sur les pénalités du projet de loi C-36 sont aussi entrées en vigueur le 1^{er} avril 2010, et on a élaboré les cadres stratégiques appropriés pour garantir une application aisée. Les dispositions réglementaires sur les intérêts imputés sur les trop payés faisant l'objet d'une pénalité administrative entreront en vigueur en avril 2011. De plus, on

s'efforce d'adopter une approche de prestation de programmes d'avantage axée sur le client pour répondre aux besoins changeants des Canadiens. Travailler avec Finances Canada pour cerner et évaluer les options dans le contexte du processus d'examen triennal du Régime de pensions du Canada 2007-2009 pour veiller à ce que le régime réponde aux besoins actuels et futurs des cotisants et des bénéficiaires admissibles

RHDCC a participé à l'examen fédéral-provincial-territorial triennal du RPC, qui avait pour but de modifier le RPC et le PPRPC afin de faciliter les transitions entre la vie professionnelle et la retraite. Ce processus a permis de rédiger les articles pertinents de la *Loi sur la reprise économique*. Une fois approuvée par décrets provinciaux et fédéral, la *Loi*, qui a reçu la sanction royale en décembre 2009, donnera aux Canadiens une plus grande marge de manœuvre dans leur vie, au travail et au moment de leur retraite.

Mettre en place et exécuter le Programme canadien d'épargne-invalidité pour aider les familles à planifier la sécurité financière à long terme des personnes lourdement handicapées

Dans le budget de 2010, on a annoncé des améliorations au REEI et à la Subvention et au Bon, ce qui a permis de franchir deux jalons importants sur le plan des politiques. Le premier est le transfert entre le Régime enregistré d'épargne-retraite (REER) et le Fonds enregistré de revenu de retraite (FERR), et les recettes d'un REER ou d'un FERR d'une personne décédée peuvent ainsi être transférées au REEI. Le deuxième jalon est le report de 10 ans des montants admissibles aux fins de la Subvention ou du Bon, puisque les familles ayant des enfants handicapés ne peuvent pas toujours cotiser régulièrement à leur REEI.

En ce qui a trait au système de transaction, un système d'octroi automatisé est actuellement élaboré et sera mis en œuvre à l'aide d'une approche progressive. On a respecté les jalons clés établis en 2009-2010 grâce à la mise en œuvre du système de traitement par lots, y compris l'enregistrement des contrats et les paiements des subventions et des bons depuis décembre 2008.

Résultat attendu

Les aînés admissibles reçoivent une prestation tout au long de leur vie en reconnaissance de leur contribution à la société canadienne

Sommaire du rendement 2009-2010

Indicateur de rendement

Cible, niveau du rendement, résultats antérieurs

Pourcentage de personnes âgées admissibles qui reçoivent la pension de la SV

Source : Données administratives

SATISFAIT À TOUS

Résultat en 2009-2010 : 96,3 %

Résultat antérieur : s.o.

On envoie aux Canadiens âgés de 64 ans des formulaires de demande de la SV bien avant leur date d'admissibilité pour les encourager à présenter une demande pour la SV et le Supplément de revenu garanti (SRG). Le Ministère a aussi entrepris des initiatives de sensibilisation grâce à des partenariats avec de tierces parties comme des organisations à but non lucratif, d'autres organisations gouvernementales et des fournisseurs de services, pour mieux faire connaître les prestations de la SV et augmenter les taux de participation.

Analyse du rendement

Le Ministère a continué à contribuer à la stabilité du revenu de millions de Canadiens en exécutant les programmes nationaux de pension du Canada. Selon les indicateurs de rendement, sans ces programmes de pension, l'incidence d'un faible revenu familial⁹ parmi les aînés atteindrait près de 46 %. Cependant, grâce à ces programmes, l'incidence réelle du faible revenu chez les aînés est inférieure à 5 % en 2007. En 2009-2010, 65 milliards de dollars en prestations du Régime de pensions du Canada et de la Sécurité de la vieillesse ont été versés à des particuliers et des familles (comparativement à 62,4 milliards de dollars en 2008-2009 et 59,5 milliards en 2007-2008).

En 2009-2010, plus de 3,7 millions de personnes ont reçu une pension de retraite du RPC, pour un total de 22,2 milliards de dollars en prestations de retraite. Cela représente une augmentation par rapport à 2008-2009, alors qu'environ 3,6 millions de personnes avaient reçu des prestations totalisant 21,1 milliards de dollars. En outre, environ 4,7 millions de personnes ont reçu une pension de base de la SV en 2009-2010, pour un total de 26,4 milliards de dollars en prestations, comparativement à 4,6 millions de personnes et 25,3 milliards de dollars en 2008-2009. Afin d'éliminer la vulnérabilité des aînés à faible revenu et de contribuer

⁹ Les données sont fondées sur le seuil de faible revenu de Statistique Canada qui détermine le niveau auquel les familles consacrent 20 % de plus de leur revenu que les familles moyennes pour des nécessités. Le seuil de revenu exact varie en fonction de la taille de la famille et de la taille de agglomération où la famille réside. Voir <http://www.statcan.gc.ca/pub/75f0002m/2010005/tbl/tb101-tr.htm>

à la stabilité des revenus de retraite, le Ministère a versé pour 7,7 milliards de dollars en Supplément de revenu garanti à environ 1,6 million de personnes, une augmentation par rapport à 2008-2009 où un total de 7,5 milliards de dollars avait été versé à 1,6 million de personnes. Le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada (PPRPC) reste le régime d'assurance-invalidité de longue durée le plus important du Canada. Il s'agit d'une source importante de revenus de remplacement pour les cotisants du RPC admissibles qui ne peuvent pas travailler en raison d'une invalidité grave et prolongée. En 2009-2010, on a versé un total de 3,5 milliards de dollars en prestations mensuelles à plus de 317 399 cotisants admissibles, comparativement à 2008-2009 où environ 313 035 personnes ont reçu 3,3 milliards de dollars en prestations. RHDCG travaille en collaboration avec des experts et des partenaires afin de définir une stratégie de transformation qui permettra d'adopter une approche axée sur le client pour les services et les programmes du PPRPC et d'élaborer de nouvelles options de modèles d'activités pour le PPRPC tout en faisant connaître les besoins des personnes handicapées.

Les cotisants au Régime de pensions du Canada (RPC) sont admissibles aux prestations d'invalidité du RPC s'ils y ont cotisé pendant 4 des 6 dernières années et ce, peu importe les exigences médicales d'admissibilité. À partir du 3 mars 2008, les cotisants ayant contribué au régime durant 25 ans et plus sont admissibles s'ils y ont contribué pour 3 des 6 dernières années. En 2006 et 2007, le taux d'admissibilité des femmes demeure inférieur de 5% à celui des hommes dû à leur participation au marché du travail moins régulière pendant une période typique de 6 ans.

70 % des hommes
63 % des femmes

Résultat en 2008 :
Afin de fournir des renseignements exacts, on doit attendre deux ans avant de publier les statistiques. Les données sur la couverture du PPRPC de 2008 n'étaient pas disponibles à temps pour être incluses dans le présent rapport.

Résultats antérieurs :
2007 : 69 % des hommes et 64 % des femmes
2006 : 69 % des hommes et 64 % des femmes

Note : En raison de changements récents apportés à la méthode utilisée par le Bureau du surintendant des institutions financières, les taux de couverture du PPRPC pour les hommes et les femmes ont été révisés à la baisse en 2007 et 2006.

Pourcentage de cotisants au RPC qui sont couverts par les prestations d'invalidité du RPC (PPRPC) ou qui y sont admissibles

Source : Bureau du surintendant des institutions financières

Indicateur de rendement Cible, niveau du rendement, résultats antérieurs

Sommaire du rendement 2009-2010

Résultat attendu

Les cotisants du RPC bénéficient d'une mesure de protection contre la perte de revenu d'emploi découlant d'une invalidité grave et prolongée

On a seulement atteint la cible en partie parce que certains cotisants du RPC ne cotisent pas au maximum durant leur vie active, ce qui réduit le montant de la pension de retraite du RPC qu'ils reçoivent.

La Loi sur la reprise économique (mesures incitatives) a reçu la sanction royale le 15 décembre 2009. Elle contient une disposition qui aura pour effet de modifier le calcul des prestations du RPC pour ajouter une année au cours de laquelle les gains ont été peu élevés sans que celle-ci ait pour effet de réduire le montant de la prestation. En outre, à compter de 2012, les travailleurs âgés recevant une pension de retraite du RPC pourront contribuer au Régime et recevoir des prestations après-retraite supplémentaires.

CERTAINES MESURES SATISFAIT DANS UNE

Rémplacer 25 % des gains moyens durant la vie active
Résultat en 2009-2010 : 18,4 %
Résultat antérieur : 19,1 %
2008-2009 : 19,1 %

Pourcentage du revenu découlant du programme du Régime de pensions du Canada

Source : Statistique Canada

Indicateur de rendement Cible, niveau du rendement, résultats antérieurs

Sommaire du rendement 2009-2010

Résultat attendu

Inclusion sociale et économique à la société canadienne des cotisants au Régime de pensions du Canada (RPC) et de leur famille

Les bénéficiaires admissibles reçoivent des Bons canadiens pour l'épargne-invalidité (suite)

Résultat attendu

Sommaire du rendement 2009-2010

Cible, niveau du rendement, résultats antérieurs

Indicateur de rendement

Nombre de régimes enregistrés d'épargne-invalidité recevant la Subvention canadienne pour l'épargne-invalidité et valeur en dollars de ces subventions
Source : Données administratives
Note : Les subventions sont fonction des cotisations au régime. Les cotisations sont généralement faibles au début de l'année mais augmentent à mesure que l'année avance.

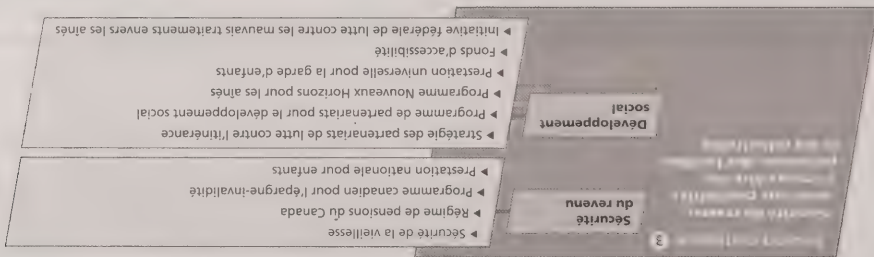
15 000 régimes bénéficiaient de 30 millions de dollars d'ici	Résultat antérieur :
2011-2012	s.o. (nouvel indicateur)
25 000 régimes bénéficiaient de 80 millions de dollars d'ici	
2013-2014	
Résultats en 2009-2010 :	
83,9 millions de dollars versés	
6 213 régimes ont bénéficié de 10,4 millions de dollars de subventions (Janvier-Mars 2010)	
15 997 régimes ont bénéficié de 42,9 millions de dollars de subventions en 2009	
11 281 régimes ont bénéficié de 30,6 millions de dollars de subventions en 2008	

DÉPASSE

* Les cibles étaient fondées sur l'expérience dans le cadre de programmes comme la Subvention canadienne pour l'épargne-études et le Bon canadien pour l'épargne-invalidité. Les cibles en matière de paiement total en subventions et en bons étaient fondées sur les données de l'Agence du revenu du Canada sur les Canadiens admissibles à un crédit d'impôt pour personnes handicapées âgés de 0 à 49 ans. Quand on a établi les cibles, les provinces et les territoires n'avaient pas tous annoncé leurs intentions en ce qui a trait aux exemptions d'actifs et de revenu liées aux REEI. L'hypothèse, à ce moment-là, était que cela pourrait retarder la participation au programme. Actuellement, toutes les provinces et les territoires ont annoncé une exemption totale ou partielle du revenu et des actifs des REEI. Le nombre de grandes institutions financières qui offrent des REEI a aussi probablement influé sur le niveau de participation car on a amélioré l'accès pour les émetteurs et augmenté la promotion.
De plus, l'équipe du Programme canadien pour l'épargne-invalidité a mis en œuvre une stratégie de sensibilisation diversifiée et détaillée pour mieux faire connaître le Programme et améliorer la participation. Parmi les activités réalisées dans le cadre de cette stratégie, mentionnons des contrats avec des organisations chargées d'organiser des séances d'information, des réunions en personne avec des organisations, deux campagnes de publicité imprimée et radiophonique nationales, un numéro 1 800 O-Canada sans frais et le développement d'un site Web.
Note : Ce ne sont pas tous les régimes qui bénéficieraient d'une subvention ou d'un bon, et les deux sont fondés sur l'année civile (de janvier à décembre). Par conséquent, durant un exercice, il se peut que plus d'une subvention ou plus d'un bon soit versé dans le cadre d'un même régime.

Activité de programme					
Sécurité du revenu					
Ressources financières (en millions de dollars) et Ressources humaines (équivalents temps plein)					
2009-2010					
Dépenses	Total des autorisations	Dépenses réelles	Ressources prévues	Ressources réelles	Ecart
66 011,9	65 210,5	65 199,8	65 210,5	65 199,8	230
2009-2010					
Résultat attendu					
Les bénéficiaires admissibles reçoivent des Subventions canadiennes pour l'épargne-invalidité					
Sommaire du rendement 2009-2010					
Indicateur de rendement					
Cible*, niveau du rendement, résultats antérieurs					
<p>Nombre de régimes enregistrés d'épargne-invalidité qui reçoivent les Bons canadiens pour l'épargne-invalidité et valeur en dollars de ces bons</p> <p>Source : Données administratives</p>	10 000 régimes bénéficient d'un total de 15 millions de dollars d'ici 2011-2012	18 000 régimes bénéficient d'un total de 45 millions de dollars d'ici 2013-2014	Résultats en 2009-2010 : 42,9 millions de dollars versés	16 601 régimes ont bénéficié de 15,7 millions de dollars de bons en 2010	16 931 régimes ont bénéficié de 16,0 millions de dollars de bons en 2009
	1 662 régimes ont bénéficié de 11,2 millions de dollars de bons en 2008				
DÉPASSE					
Résultat antérieur : s.o. (nouvel indicateur)					

2.3 Résultat stratégique ③



2.3.1 Activité de programme : Sécurité du revenu

Priorité

Aider les Canadiens en mettant en place des mesures ciblées et modernisées de sécurité du revenu et de développement social pour les populations vulnérables (aînés, personnes handicapées, sans-abri, personnes à risque d'itinérance, et collectivités)

Avantages pour les Canadiens

La sécurité du revenu est essentielle à la qualité de vie et au mieux-être des Canadiennes et Canadiens. Cette activité de programme offre aux Canadiennes et Canadiens des pensions de survivant, prestations d'invalidité et prestations pour enfants dans le cadre du Programme de la sécurité de la vieillesse et du Régime de pensions du Canada.

Le Ministère veille également, au niveau national, à l'élaboration de lois, à l'orientation des politiques, à la conception de programmes, aux recherches et aux analyses pour faire en sorte que la SV et le RPC continuent de répondre aux besoins actuels et futurs

des Canadiens. Pour ce faire, RHDCO cherche à mieux faire connaître les régimes publics de revenu de retraite et à augmenter le taux de participation à ces régimes en ciblant les segments vulnérables de la population qui ont souvent du mal à recevoir l'information et l'aide nécessaires par les méthodes traditionnelles utilisées par l'État.

De plus, cette activité de programme vient en aide aux familles à faible revenu et à leurs enfants grâce à la Prestation nationale pour enfants. En vertu de cette initiative, le gouvernement fédéral travaille en partenariat avec les provinces et les territoires pour offrir le soutien du revenu, de même que des prestations et des services. Enfin, cette activité de programme vise aussi l'exécution du Programme canadien pour l'épargne-invalidité, qui aide les parents et d'autres personnes à épargner pour assurer la sécurité financière à long terme des personnes lourdement handicapées.

Leçons apprises

Deux décisions récentes de la Cour fédérale (*Canada c. Vandal et SCFP, composante d'Air Canada c. Air Canada*) ont obligé le Programme du travail à annuler une politique élaborée en 2007 concernant les dispositions touchant le refus de travailler dans la partie II (« Santé et sécurité au travail ») du *Code canadien du travail*. Cette politique exigeait que les agents de santé et de sécurité qui se penchent sur un refus de travailler déterminent d'abord si l'employé refusait de s'acquitter de tâches qui étaient une « condition normale de l'emploi ». Dans l'affirmative, l'agent devait arrêter l'enquête sans déterminer si le travail constituait un danger. Dans ces cas, il n'y avait pas de processus d'appel prévu contre la décision d'un agent, et l'employé ne pouvait pas continuer de

refuser de travailler tout en étant protégé par le *Code canadien du travail* de toute mesure disciplinaire à son endroit. La politique a été élaborée afin de réduire le nombre important de refus de travailler de groupes formés de deux ou trois employés qui, supposément, utilisaient la disposition pour exiger divers changements de politique dans leur milieu de travail. La Cour fédérale a statué que les agents de santé et de sécurité qui enquêtent lorsqu'il y a un refus de travailler ont le devoir, selon la loi, de déterminer s'il y a bel et bien un danger, et à cette décision s'appliquent les dispositions d'appel décrites dans le *Code*. Une politique provisoire a immédiatement été créée en attendant l'examen de la Directive du Programme des opérations 9051 « Réaction à un refus de travailler en cas de danger ».

- 2) renforcer la collaboration entre le Canada, les États-Unis et le Mexique dans le contexte de l'Accord nord-américain de coopération dans le domaine du travail

Dans le cadre du Sommet des leaders nord-américains de 2009, les leaders ont renouvelé leur engagement de promouvoir le respect des droits du travail et ont mandaté les ministres du Travail de continuer le dialogue concernant l'application de l'Accord nord-américain de coopération dans le domaine du travail. Pour remplir cet engagement, les trois pays (Canada, É.U. et Mexique) ont entamé un dialogue de haut niveau dont l'objectif était d'améliorer le fonctionnement du Secrétariat de l'Accord nord-américain de coopération dans le domaine du travail, d'accroître et de cibler les activités de coopération trilatérales et de moderniser l'Accord.

- 3) faire preuve de leadership et promouvoir les intérêts des Canadiens aux forums internationaux sur les enjeux du monde du travail, notamment l'Organisation internationale du Travail

Certaines résolutions liées à des enjeux touchant le travail prises par l'Assemblée générale des Nations Unies (ONU) et le Conseil économique et social de l'ONU et les résultats des discussions sur le VIH/sida et le monde du travail, l'égalité entre les sexes et le Pacte mondial pour l'emploi de la Conférence internationale du travail reflètent les priorités canadiennes. Le Ministère a aussi favorisé la réforme de l'Organisation mondiale du Travail en jouant un rôle de leadership à titre de président du Groupe informel des pays industrialisés à économie de marché et des groupes de travail sur la réforme institutionnelle et la réforme des normes. En outre, le Programme du travail a continué à jouer un rôle de leadership en ce qui a trait à la Déclaration et au Plan d'action adoptés durant la XVI^e Conférence inter-américaine des ministres du Travail. Le Programme du travail a aussi assuré la vice-présidence d'un groupe de travail.

Même si la Chambre des communes a mandaté à deux reprises le Comité permanent des ressources humaines, du développement social et de la condition des personnes handicapées d'examiner la Loi, un tel examen n'a pas jamais été entrepris par le Comité.

Faire avancer les intérêts et les valeurs des Canadiens dans la négociation et la mise en place de normes et d'accords internationaux du travail en faisant ce qui suit :

- 1) poursuivre la conclusion et la mise en place d'accords de coopération dans le domaine du travail et de cadres coopératifs avec les partenaires du libre-échange et avec les nouvelles puissances économiques

Le Programme du travail a réalisé des activités couronnées de succès dans le cadre de l'accord de coopération dans le domaine du travail entre le Canada et la Chine, qui a été renouvelé pour trois ans. Les activités étaient liées aux normes du travail et aux relations industrielles à la suite de l'adoption, par la Chine, de nouvelles lois sur les contrats de travail et sur le règlement et l'arbitrage des différends.

De plus, le Ministère a appuyé l'entrée en vigueur prochaine de l'Accord de coopération dans le domaine du travail entre le Canada et le Pérou et la conclusion de négociations d'un accord de coopération dans le domaine du travail avec la Jordanie. La négociation des accords de coopération dans le domaine du travail permet de promouvoir les intérêts et les valeurs fondamentales du Canada à l'étranger et protège les entreprises et les travailleurs canadiens des compétiteurs étrangers pouvant être tentés d'obtenir un avantage indu en faisant fi des normes du travail de base.

Le Programme du travail a aussi mis en œuvre des programmes d'aide technique liée aux relations de travail conçus pour renforcer la capacité de ses pays partenaires clés (p. ex. Pérou, Colombie, Guatemala et Honduras) de gérer leurs législations sur le travail et de respecter les normes de travail fondamentales reconnues à l'échelle internationale.

Elaborer des stratégies novatrices qui satisfont aux besoins des milieux de travail canadiens à court et à long termes en faisant ce qui suit :

- 1) consulter les intervenants pour établir des options concrètes de modernisation de la partie III (« Normes du travail ») du *Code canadien du travail* Le Programme du travail a organisé des consultations sur la modernisation de la partie III de février à juin 2009. Parmi celles-ci, les consultations en ligne ont permis d'obtenir 64 présentations écrites de particuliers et d'organisations, et des discussions en personne avec les principaux intervenants du Programme du travail ont permis d'aborder un large éventail d'enjeux liés à la partie III qui intéressent les intervenants. On élabore actuellement des options pour moderniser la partie III (« Normes du travail ») du *Code canadien du travail*.

- 2) évaluer les recommandations présentées dans le rapport *Arrêts de travail dans le secteur privé de compétence fédérale*, qui visent à réduire la fréquence et la durée des grèves et des fermetures dans les secteurs de réglementation fédérale Le Ministère a élaboré et tenu un nouvel atelier postérieur à un arrêt de travail, dont l'objectif est d'aider les parties à laisser tomber leur comportement conflictuel et à nouer des relations de travail plus positives. De plus, on a envisagé des options pour améliorer le programme de médiation préventive, et on a élaboré le mandat du comité consultatif chargé de conseiller la ministre sur les milieux de travail et les relations de travail, qui commencera ses activités à l'automne 2010.

- 3) élaborer des options à présenter devant le comité parlementaire chargé de l'examen de la Loi sur l'équité en matière d'emploi Dans le cadre du suivi continu du progrès et des écarts liés à la représentation des groupes désignés en milieu de travail, le Ministère a réalisé une analyse de la représentation des groupes désignés aux fins de l'équité en matière d'emploi au sein de la population active. On utilisera cette analyse pour évaluer les progrès relatifs aux recommandations formulées durant le dernier examen parlementaire (2001). On a consulté de façon continue les ministères fédéraux qui ont des responsabilités en matière d'équité en emploi.

sécurité contre les incendies, en partie en mettant en place des stratégies modernes et ciblées d'observation

Le Programme du travail a mis la dernière main au Modèle d'intervention, qui est utilisé par les agents de santé et de sécurité lorsqu'ils appliquent la partie II du *Code canadien du travail* (« Santé et sécurité au travail »). Ce modèle prévoit une approche structurée pour cerner les milieux de travail où les taux de blessure ou de non-conformité sont élevés et établit une stratégie uniforme et exhaustive pour réduire ces niveaux. On s'attend à ce que le responsable de la réglementation fasse moins d'interventions au quotidien. En 2009-2010, le Modèle d'intervention a été utilisé 133 fois.

- 2) maintenir des programmes qui soutiennent la pleine participation et la participation égale de tous les Canadiens au travail, y compris le Programme légiféré d'équité en matière d'emploi, le Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi, la Stratégie pour un milieu de travail sans racisme, et l'équité salariale Le Ministère a augmenté le nombre d'examens de la conformité réalisés dans le cadre du Programme des contrats fédéraux (100, comparativement à environ 80 l'année précédente). Comme au cours des années précédentes, on a donné de la formation à plus de 500 participants, à des employeurs visés par le Programme légiféré d'équité en matière d'emploi et le Programme des contrats fédéraux ainsi qu'à des employeurs du secteur public. De plus, le Ministère a organisé 52 ateliers à l'intention des employeurs à l'échelle du Canada en partenariat avec le Conseil des ressources humaines autochtones dans le cadre de la Stratégie pour un milieu de travail sans racisme. Le Programme du travail a aussi créé un partenariat avec l'Office national du film du Canada pour produire cinq films au sujet du racisme et avec Statistique Canada pour établir des prévisions démographiques relatives aux membres des minorités visibles. Cela aidera Statistique Canada à fonder ses données sur la représentation de la population active sur la disponibilité actuelle au sein de la population active afin de mieux refléter les changements démographiques au sein de la société canadienne.

En général, dans le cadre de cette activité de programme, le Ministère a atteint ses cibles de 2009-2010 en

matière de mesure du rendement. Plus précisément, aux termes des politiques et des textes législatifs sur le travail, on a mis en place une stratégie complète pour s'assurer que le Programme du travail est en mesure de rester au fait de ce qui se passe dans un contexte changeant et de mettre de l'avant des réponses

stratégiques appropriées. En collaboration avec les provinces et les territoires, on a élaboré une stratégie conjointe en matière d'enjeux internationaux dans le domaine du travail; on travaille activement à sa mise en

œuvre. En ce qui a trait à la prestation de services, on fait des efforts pour accroître le nombre d'interventions proactives liées aux activités de conformité, et on élabore actuellement une stratégie de modernisation des services à grande échelle. On a aussi mis en place des stratégies pour moderniser l'infrastructure des technologies de l'information du Programme du travail et pour adopter une approche plus rigoureuse et axée sur les résultats pour la mesure et l'amélioration du rendement.

Un des objectifs stratégiques du Programme du travail est de promouvoir de bonnes relations patronales-syndicales et ainsi réduire au minimum le nombre d'arrêts de travail qui nuisent à l'économie canadienne. Pour mesurer l'efficacité de ses services, le Programme du travail assure un suivi du pourcentage de conflits d'intérêts réglés sans arrêt de travail. La cible s'établissait à 90 %. On a réussi à l'atteindre ou à la dépasser au cours des dix dernières années, à l'exception de 2004, alors que le taux de règlement s'élevait à 89 %. En 2009-2010, 94 % de l'ensemble des conflits ont été réglés sans arrêt de travail. Dans le cadre du programme de médiation préventive, le Ministère a offert environ 50 ateliers conçus pour aider les employeurs et les syndicats à créer et à maintenir de bonnes relations de travail. De plus, on a réalisé des enquêtes dans le cadre de 13 mises à pied de groupes qui ont touché 4 258 employés au Canada. Le Programme du travail a aussi aidé les employeurs à fournir aux employés excédentaires des mesures pour réduire au minimum les répercussions des mises à pied de groupes, notamment en aidant les employés à trouver un autre emploi.

Le taux d'incidence des blessures invalidantes (TBI) est mesuré sur une période fixe de cinq ans, parce qu'il peut fluctuer d'année en année en raison d'incidents qui entraînent des blessures ou des décès. De 2001 à 2005, la première période de cinq ans durant laquelle la mesure a été consignée, l'objectif du programme de santé et de sécurité au travail était de réduire le TBI de 10 % dans tous les secteurs qui relèvent du gouvernement fédéral, y compris les secteurs jugés très à risque. On a observé une réduction de 20,5 % dans ces secteurs à risque élevé. De 2005 à 2009, la cible pour les secteurs à risque élevé était une réduction de 15 %. Les résultats pour cette période quinquennale seront disponibles en juin 2011.

Selon le *Code canadien du travail*, un employé qui a travaillé sans interruption pour le même employeur pendant au moins 12 mois et qui n'est pas couvert par une convention collective bénéficie d'une protection en cas de congédiement injuste. Si une entente ne peut pas être conclue entre les parties dans un délai raisonnable, le plaignant peut demander à la ministre du Travail de nommer un arbitre qui s'occupera du dossier. L'objectif du Programme du travail est de régler au moins 75 % de toutes les plaintes de congédiement injuste grâce au travail de ses inspecteurs avant un transfert aux arbitres. Au cours des six dernières années, le pourcentage de plaintes de congédiement injuste réglées par les inspecteurs a varié de 71 à 76 %, tandis que le nombre de cas est resté approximativement le même. Le fait d'entreprendre un processus de règlement des différends pour les congédiements injustifiés n'est pas obligatoire, et le règlement de la plainte dépend de la volonté des deux parties de trouver une solution.

Plans et réalisations en 2009-2010

Mettre en œuvre des programmes de base qui favorisent la sécurité, l'équité et la productivité des milieux de travail sous réglementation exclusive du gouvernement fédéral, et veiller à ce que ces programmes permettent aux employeurs et aux travailleurs canadiens de relever les défis économiques en faisant ce qui suit :

1) veiller à la prestation efficace et efficiente de services dans les domaines de la santé et de la sécurité en milieu de travail, des normes d'emploi, de l'indemnisation en cas de blessure, et de la

Enfin, pour améliorer les conditions de travail et assurer des milieux de travail sains et équitables pour tous les Canadiens, le Programme du travail collabore étroitement avec les partenaires provinciaux et territoriaux, les communautés des Premières nations et une multitude de partenaires de l'étranger. Au Canada, cela suppose l'établissement de partenariats et la participation à des projets mixtes. À l'échelle internationale, le Programme du travail gère la préparation et la mise en œuvre d'accords de coopération dans le domaine du travail, lesquels font partie de chaque

accord de libre-échange et protègent les entreprises et la main-d'œuvre canadiennes des concurrents étrangers pouvant être tentés d'obtenir un avantage indu en faisant fi des normes du travail de base. À l'échelle mondiale, le Programme du travail représente le Canada dans le cadre de forums multilatéraux où on discute de question touchant le travail, comme l'Organisation mondiale du Travail et négocie des normes internationales du travail pour promouvoir les intérêts du Canada et ses valeurs fondamentales à l'étranger.

Activité de programme

Travail

Ressources financières (en millions de dollars) et Ressources humaines (équivalents temps plein)

2009-2010		2009-2010	
Dépenses	Total des autorisations	Dépenses réelles	Ressources prévues
271,2	270,8	268,5	726
Écart	Ressources réelles	2009-2010	
6	720		

Note : Les données relatives aux ressources financières et humaines de cette activité de programme incluent les ressources liées aux initiatives prévues dans le cadre du Plan d'action économique du Canada. Voir la page 32 pour les détails par initiative.

Résultat attendu

Résolution assistée des conflits dans le cadre de la négociation de conventions collective sans arrêt de travail

Sommaire du rendement 2009-2010

Indicateur de rendement

Cible, niveau du rendement, résultats antérieurs

Pourcentage des conflits de conventions collectives réglés aux termes de la partie I (« Relations industrielles ») du Code canadien du travail sans arrêt de travail

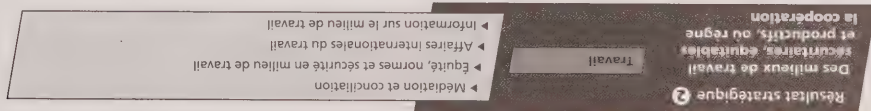
Source : Données administratives

90 %
Résultat en 2009-2010 :
2008-2009 : 94 %
2007-2008 : 93 %
2006-2007 : 97 %
2005-2006 : 97 %
2004-2005 : 90 %

SATISFAIT À TOUS

En 2009-2010, 94 % des 200 conflits existant durant des négociations collectives ont été réglés sans arrêt de travail.

2.2 Résultat stratégique ②



2.2.1 Activité de programme : Travail

Priorité

Aider les travailleurs et les employeurs canadiens à maintenir la sécurité, l'équité, la productivité et la coopération en milieu de travail pendant la récession en offrant des mesures de soutien et des services pertinents et opportuns

Avantages pour les Canadiens

Le milieu de travail est l'endroit où se génère la richesse du Canada et où de nombreux Canadiens passent une partie considérable de leur journée. Il est donc important, pour le mieux-être des Canadiens et de leurs employeurs, et pour le rendement de l'économie du Canada, de faire en sorte que les milieux de travail soient sécuritaires, équitables et productifs, et que les relations de travail soient fondées sur la coopération. En ce qui a trait aux travailleurs, ils ont une meilleure qualité de vie lorsque leur milieu de travail est sécuritaire, lorsqu'on les traite équitablement et lorsqu'ils ont le droit de formuler leurs préoccupations et de régler leurs différends avec les employeurs. En ce qui a trait aux entreprises, le fait de compter sur des règles de base claires en matière de normes de travail et de relations employeur-employé améliore la rentabilité de l'organisation.

Cette activité de programme s'applique directement aux milieux de travail sous réglementation fédérale dans plusieurs secteurs stratégiques de l'économie, comme les services bancaires, les télécommunications, la télédiffusion, le transport aérien, le transport ferroviaire interprovincial, le transport routier et les pipelines, l'expédition, les mines d'uranium, la manutention des céréales, et les sociétés d'État. Ces industries couvrent environ 46 000 lieux de travail et 1,1 million d'employés représentant approximativement 8,5 % de la main-d'œuvre canadienne.

D'un océan à l'autre, le réseau de bureaux régionaux du Programme du travail fait en sorte que les milieux de travail assujettis à la réglementation fédérale sont sécuritaires et équitables en s'associant aux employeurs et aux employés pour veiller à ce que les lois sur la santé et la sécurité au travail, les normes du travail, et les principes d'équité en matière d'emploi soient respectés. Le Programme régit aussi le Système fédéral d'indemnisation des accidentés du travail, le Programme de protection des salariés, et les services de prévention des incendies dans les immeubles occupés par le gouvernement fédéral et dans les principaux immeubles situés dans les réserves des communautés des Premières nations.

Le milieu de travail évolue rapidement, et le Programme du travail aide les Canadiens à s'ajuster et à prospérer en dépit de l'incertitude du marché du travail mondial. Pour ce faire, il mène des recherches sur les nouveaux enjeux, comme l'équilibre entre le travail et la vie personnelle et fournit une multitude de renseignements sur les relations de travail et les tendances en milieu de travail au Canada, notamment les faits nouveaux au sujet des lois fédérales, provinciales et territoriales du travail.

Pour favoriser la coopération et l'équité dans ces secteurs, le Programme du travail offre des services de médiation et de conciliation afin d'aider les employeurs et les syndicats à régler leurs différends. Il nomme également des arbitres de griefs et de différends pour résoudre des conflits précis entre employeurs et employés. Enfin, il offre un programme complet et novateur de médiation préventive pour aider les employeurs et les syndicats à bâtir des relations syndicales-patronales efficaces, offre des services de médiation en cas de grief pour aider les syndicats et les cadres à régler eux-mêmes les griefs comme solution à faible coût à l'arbitrage, et favorise la coopération par son Programme de partenariat syndical-patronal.

pour mieux faire connaître les incitatifs et accroître la participation en procédant à des envois postaux ciblés et en continuant à travailler avec des organisations non gouvernementales pour éliminer les obstacles.

Grâce aux projets financés dans le cadre de l'initiative de sensibilisation dans les communautés à l'épargne-études, RHDDC a découvert les obstacles qui nuisent à l'ouverture d'un REEE et à l'accès au Bon d'études canadien. Les données non scientifiques fournies par les organisations qui ont participé aux projets ont permis de cerner les thèmes communs liés aux interactions avec les clients : le niveau de connaissances financières inférieur des populations ciblées, la provision des documents nécessaires pour ouvrir un REEE (tels que numéro d'assurance sociale et acte de naissance), attitudes des familles à l'égard des études postsecondaires et de leur importance et les frais imposés par les institutions financières pour la gestion des REEE. Même si la participation a augmenté et dépasse les cibles annuelles, RHDDC met en œuvre des plans de sensibilisation pour augmenter et sensibiliser afin que plus de Canadiens participent au programme et bénéficient des fonds que le gouvernement offre pour les aider à mettre de l'argent de côté pour les études postsecondaires de leurs enfants.

RHDDC reconnaît aussi qu'il y a de plus en plus de recherches qui révèlent que le fait de fournir aux étudiants des renseignements sur les prêts d'études à des moments précis de leur vie peut les aider à mieux gérer leur argent pour financer leurs études postsecondaires et que certains Canadiens ne poursuivent pas leurs études parce qu'ils ne connaissent pas les coûts et les avantages des études postsecondaires. Par conséquent, le Ministère a élaboré des séances d'information et d'orientation en ligne (au début et à la fin) à l'intention des étudiants emprunteurs. Ces séances ont été conçues pour améliorer les connaissances financières des étudiants et des parents au sujet des études postsecondaires.

provinciale) suivant la réception de toute la documentation et de tous les renseignements exacts sur le prêt étudiant (100 % en 2008–2009);

- 100 % des fonds ont été versés sans erreur, selon les cinq principaux types d'erreur prédéterminés (100 % en 2008–2009);
- On a répondu à 83 % des appels téléphoniques entrants en 20 secondes (83 % en 2008–2009);
- 77 % des clients étaient satisfaits de la qualité générale du service fourni dans le cadre du PCPE, une légère augmentation par rapport aux résultats de 74–75 % obtenus au cours des quatre dernières années.

Fournir aux clients de meilleurs services en ligne, des processus de présentation de demande rationalisés et simplifiés et des communications mieux coordonnées grâce à la mise en œuvre d'initiatives liées à la Vision de la prestation des services

RHDDC a travaillé en collaboration avec ses partenaires provinciaux et territoriaux pour continuer à mettre en œuvre les initiatives liées à la Vision de la prestation des services pour l'aide financière aux étudiants. En janvier 2010, les provinces et les territoires ont cerné trois initiatives prioritaires à court terme : l'élaboration d'une solution de confirmation d'inscription électronique fondée sur un portail national; la signature d'ententes maitresses sur l'aide financière aux étudiants avec la Colombie-Britannique et l'Ontario pour 2011–2012; et l'élaboration d'un processus de demande en ligne unique pour toutes les mesures d'aide au remboursement. Compte tenu du processus de mise en œuvre pluriannuel de la Vision de la prestation des services, RHDDC a réalisé ses objectifs pour 2009–2010.

Leçons apprises

L'Évaluation formative de la Subvention canadienne pour l'épargne-études supplémentaire et du Bon d'études canadien révèle que le grand public connaît moins ces deux mesures incitatives, qui ciblent les familles à faible revenu. Ces constatations nous permettent de mieux comprendre les comportements d'épargne et expliquent en partie pourquoi il faut plus de temps pour mettre en œuvre des initiatives spéciales ciblant les familles à faible revenu. En réponse à ces constatations, RHDDC met en place des mesures

Plans et réalisations en 2009-2010

Amélioration du soutien aux étudiants à faible revenu et à revenu moyen grâce à la mise en œuvre du Programme canadien de subventions aux étudiants en août 2009

RHDCC a mis en place une série de nouvelles subventions pour les étudiants à faible revenu et à revenu moyen en 2009-2010. Le nouveau Programme canadien de subventions aux étudiants offre un financement plus prévisible pour les étudiants que dans le cadre des programmes précédents : les montants des subventions sont définis clairement, les subventions sont versées de façon égale au début des semestres d'automne et d'hiver, et les étudiants y ont accès durant toutes leurs études de premier cycle. En offrant un financement plus prévisible, le programme aide les étudiants à planifier leurs dépenses d'études postsecondaires.

Mise en œuvre du Programme d'aide aux emprunteurs qui ont de la difficulté à rembourser leurs prêts

RHDCC a réussi la mise en œuvre du nouveau Programme d'aide au rembourquement en collaboration avec les provinces et les territoires. Entré en vigueur le 1^{er} août 2009, ce nouveau programme offre un soutien plus complet et graduel aux étudiants emprunteurs qui ont de la difficulté à rembourser leur prêt. De plus, on a pris des dispositions spéciales pour offrir un soutien plus ciblé aux emprunteurs qui ont une incapacité permanente et qui ont de la difficulté à rembourser leurs prêts étudiants.

Fournir un soutien supplémentaire lié à la prestation de services dans le cadre du Programme canadien de prêts aux étudiants pour maintenir les normes de service

En raison de la demande accrue pour ce programme durant l'exercice 2009-2010, des ressources internes ont été réaffectées pour garantir qu'on maintienne les normes de service et, quand cela est possible, qu'on améliore. Le Ministère a obtenu les résultats suivants :

- 100 % des fonds ont été distribués aux étudiants et aux établissements d'enseignement dans les deux jours (portion fédérale) ou les quatre jours (portion

pour leurs études postsecondaires (52 % en 2002 et 43 % en 1999). Parmi ceux ayant des économies, 69 % avaient utilisés des REEE (55 % en 2002 et 42 % en 1999). Comme prévu, on a aussi constaté que la proportion d'enfants qui avaient des économies pour leurs études postsecondaires augmentait en fonction du revenu parental, comme on peut le voir dans le tableau 2.

Tableau 2 Enfants qui ont des économies pour leurs études postsecondaires en fonction du revenu familial

Pourcentage d'enfants qui ont des économies	Revenu familial
82,5 %	Plus de 100 000 \$
71,2 %	De 75 000 \$ à 100 000 \$
64,2 %	De 50 000 \$ à 75 000 \$
53,6 %	De 25 000 \$ à 50 000 \$
42,3 %	Moins de 25 000 \$

Selon l'Enquête sur l'accès et le soutien à l'éducation et la formation, 79,4 % des parents connaissaient le Programme canadien pour l'épargne-études. Cependant, selon l'*Évaluation formative de la Subvention canadienne pour l'épargne-études supplémentaire et du Bon d'études canadien*, moins de personnes connaissaient ces deux mesures incitatives, qui ciblent les familles à faible revenu (voir la section des « Leçons apprises » à la page 41 pour de plus amples renseignements).

Les établissements d'enseignement canadiens offrent aux étudiants des occasions d'acquérir des compétences pouvant leur servir à l'échelle internationale

L'Initiative de Mobilité académique internationale a permis d'appuyer 48 projets faisant intervenir 11,1 partenaires canadiens et un nombre semblable de partenaires à l'échelle internationale. Ainsi, 350 étudiants ont pu participer à des activités d'apprentissage et d'acquisition de compétences à l'échelle internationale. En 2009-2010, 87 % des clients qui ont répondu, ont déclaré que leur expérience pédagogique de Mobilité académique internationale avait répondu à leurs attentes ou les avait dépassées, et 89 % ont dit qu'ils avaient acquis de meilleures compétences que s'ils n'avaient pas participé au programme.

intérêts des emprunteurs encore aux études et 533 millions de dollars en subventions à l'intention des étudiants ayant des problèmes financiers⁸.

Il s'agissait aussi de la première année du PCSE. Ces subventions sont arrivées au bon moment puisque les étudiants risquaient d'avoir de moins en moins de ressources financières en raison du ralentissement économique. Voir la section « Sommaire du rendement 2009-2010 » (page 37) pour de plus amples renseignements.

Depuis le 1^{er} janvier 2010, RHDCC administre les derniers versements des bourses d'excellence du millénaire de la Fondation canadienne des bourses d'études du millénaire. Le Ministère continuera à le faire jusqu'au 31 décembre 2013. Du 1^{er} janvier au 31 mars 2010, RHDCC a versé des tranches de paiement pour 24 bourses d'excellence du millénaire, pour un montant total de 156 375 \$.

Les Canadiennes et les Canadiens, y compris ceux des groupes sous-représentés, participent équitablement à des études postsecondaires

Le Canada compte sur une population très scolarisée, en partie en raison de l'aide financière aux étudiants. En outre, les mesures incitatives à l'épargne pour les études postsecondaires fournies par RHDCC permettent de réduire les obstacles financiers des familles à faible revenu et des autres groupes souvent sous-représentés. Cependant, même si l'accès aux études postsecondaires de tels groupes s'améliore, plusieurs groupes sont encore sous-représentés. Par exemple, selon l'Enquête sur l'accès et le soutien à l'éducation et la formation de 2008, 9,8 % des Canadiens âgés de 18 à 64 ans qui ont une incapacité avaient fait des études postsecondaires, comparativement à 16,5 % des Canadiens du même groupe d'âge qui n'ont pas d'incapacités. De plus, en 2007, 52,2 % des Canadiens âgés de 16 ans et plus sans incapacités avaient un diplôme d'études postsecondaires quelconque, comparativement à seulement 41,6 % des personnes handicapées.

Les étudiants qui ont reçu des prêts d'études les remboursent

Le Programme d'aide au remboursement, qui a aussi été mis en place en 2009, a aidé à réduire le taux de

Les enfants âgés de moins de 18 ans mettent de l'argent de côté pour leurs études postsecondaires en investissant dans des REEE

défaut de paiement à un niveau plus bas que prévu (16 %, comparativement aux 17 % prévus) en permettant aux emprunteurs de réaménager leur dette plus facilement en fonction de leur situation financière, ce qui réduit le taux de défaut.

Les Canadiens tirent de plus en plus profit des mesures incitatives à l'épargne offertes par le PCSE. En décembre 2009, 40,6 % des enfants admissibles âgés de moins de 18 ans avaient cotisé à un REEE afin de financer leurs études postsecondaires futures, comparativement à 32,4 % en 2005. De plus, les Canadiens ont versé 3,13 milliards de dollars dans des REEE en 2009 (2,46 milliards de dollars en 2005), malgré le ralentissement économique, même si le taux de croissance des cotisations à des REEE a ralenti à 1 %, comparativement à une moyenne de 8 % par année avant 2008. Les familles ont aussi cotisé au REEE de leurs enfants plus tôt qu'avant. En 1998, avant la création du PCSE, l'âge moyen d'un enfant ayant un REEE était huit ans; à la fin de 2009, cette moyenne était de 3,6 ans (4,8 en 2005). Les parents ont ainsi plus de temps pour économiser avant de retirer des montants pour payer les études de leurs enfants.

L'utilisation du Bon d'études canadien, qui a été lancée en 2005 et qui est conçue pour aider les familles à faible revenu à épargner pour les études à l'aide de REEE, a augmenté pour passer à plus de 19 % de la population admissible en 2009, comparativement à 16,3 % en 2008. Cette augmentation peut être attribuée en partie à la stratégie de sensibilisation de RHDCC, qui vise à informer les Canadiens admissibles du fait qu'ils ont droit à ces prestations, ainsi qu'au nombre accru d'enfants admissibles au Bon, à la suite de la modification de l'admissibilité au Supplément de la prestation nationale pour enfants que peut maintenant recevoir un plus grand nombre de familles.

Selon l'Enquête sur l'accès et le soutien à l'éducation et la formation de 2008, de plus en plus de parents économisent pour les études postsecondaires de leurs enfants à l'aide de REEE. Selon l'Enquête, 68 % des enfants (âgés de 0 à 17 ans) avaient des économies

Les 533 millions de dollars en subventions incluent la nouvelle Bourse canadienne pour étudiants ainsi que la Subvention canadienne pour l'accès aux études, les bourses d'études canadiennes et les subventions de transition de la Fondation canadienne des bourses d'études du millénaire

- 2 Voir le document *Regards sur l'éducation en 2009* sur le site suivant : www.ocde.org.
- 3 Ces chiffres ne sont pas mutuellement exclusifs, puisque la même personne peut à la fois avoir retiré des fonds d'un REEE et reçu un prêt fédéral. Pour de plus amples renseignements sur l'Enquête sur l'accès et le soutien à l'éducation et la formation, veuillez consulter le site à l'adresse suivante : www.statcan.gc.ca/pub/81-595-m/81-595-m2009079-fra.htm
- 4 Ce pourcentage est fondé sur le nombre d'étudiants à temps plein prévu par le Bureau de l'actuaire en chef pour le Programme canadien de prêts aux étudiants (1 059 000) et n'inclut pas les étudiants du Québec, des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut puisque ces administrations ne participent pas au PCPE.
- 5 Le Québec, les Territoires du Nord-Ouest et le Nunavut ne participent pas au PCPE, mais reçoivent des paiements sous d'autres formes.
- 6 Le pourcentage est fondé sur le nombre d'étudiants à temps plein et à temps partiel qui font des études postsecondaires selon l'Enquête sur la population active (1 949 390).
- 7 Ces deux pourcentages ne sont pas mutuellement exclusifs, puisque la même personne peut avoir reçu un prêt, une subvention ou avoir bénéficié de la bonification d'intérêts durant ses études et avoir retiré des fonds d'un REEE.

Selon l'Enquête sur l'accès et le soutien à l'éducation et la formation de 2008, 40 % des répondants âgés de 18 à 24 ans qui ont obtenu un diplôme d'études

Population canadienne		Rang du Canada parmi les pays de l'OCDE en 2007	
2009	2007		
Certificat de compétence ou diplôme	11,9 %	12 %	1 ^{er}
Collège ou université (interieur à un baccalauréat)	24,1 %	24 %	1 ^{er}
Baccalauréat	17,4 %	25 %	4 ^e (ex aequo avec quatre autres pays)
Diplôme d'études supérieures	8,0 %		
Total		61,4 %	61 %

Tableau 1 Taux d'obtention d'un diplôme d'études postsecondaires parmi les Canadiens âgés de 25 à 64 ans	
--	--

advertissement ou la promotion d'un produit ou d'un service, ou à des fins de recherche ou de statistiques, ou à des fins de suivi ou d'évaluation, ou

en 2009, un diplôme d'études postsecondaires a atteint 65 % la population active (âgée de 25 à 64 ans) qui possède un diplôme d'études postsecondaires (voir le tableau 1)⁷. Le pourcentage de Canadiens au sein de possède un diplôme d'études postsecondaires (voir le en ce qui a trait au pourcentage de sa population qui arrivait en première place parmi les pays de l'OCDE économiques (OCDE) a déterminé que le Canada fois, l'Organisation de coopération et de développement au soutien des programmes de RHDCC. Encore une actives les plus scolarisées du monde grâce en partie Le Canada peut compter sur l'une des populations

marché du travail

Les Canadiennes et les Canadiens ont les compétences et les acquis pour réussir sur le

Analyse du rendement

postsecondaires ont utilisé des prêts d'études fédéraux ou des fonds de leur REEE pour les aider à financer leurs études postsecondaires. Au sein de ce groupe, 31 % ont utilisé un prêt fédéral, et 11 %, des montants retirés de leur REEE³, ce qui révèle à la fois que le PCPE et le PCFE contribuent à aider les Canadiens à obtenir des diplômes d'études postsecondaires.

Les Canadiens sont en mesure de financer leurs études postsecondaires

Les Canadiens continuent de se tourner vers les programmes et les services de RHDCC pour les aider à économiser en vue de leurs études postsecondaires ou à les financer. En 2009-2010, le Ministère a aidé 46 % des étudiants à temps plein de niveau postsecondaire dans les provinces et les territoires participants⁵ à financer leurs études postsecondaires grâce à des prêts, des subventions ou la bonification d'intérêts durant les études, tandis que 13 %⁶ des étudiants à temps plein ou à temps partiel qui font des études postsecondaires (8,6 % en 2005) ont retiré des fonds de leur REEE pour les aider à financer leurs études⁷. Ainsi en 2009, plus de 251 000 étudiants ont retiré une somme totale de 1,6 milliard de dollars de leur REEE. En outre, le pourcentage des Canadiens qui suivent des études postsecondaires a continué à augmenter. Par exemple, 39,2 % des Canadiens âgés de 17 à 21 ans ont fait des études postsecondaires en 2009, comparativement à 37,8 % en 2005 et à 30,4 % en 1990.

En 2009-2010, un total de 490 000 étudiants à temps plein de niveau postsecondaire dans les provinces et les territoires participants ont bénéficié du PCPE et du PCSE. Dans le cadre de ces programmes, RHDCC a investi 2,07 milliards de dollars en prêts étudiants, 179 millions de dollars en subventions pour couvrir les

Les Canadiens qui ont des besoins financiers confirmés utilisent les prêts d'études fédéraux pour faire des études postsecondaires

Sommaire du rendement 2009-2010

Résultat attendu

Indicateur de rendement

Cibles, niveau du rendement, résultats antérieurs

Nombre de nouveaux programmes canadiens de prêts aux étudiants consentis aux étudiants à temps plein

Source : Données administratives

DÉPASSE

Résultat en 2009-2010 :

398 000

2004-2005 : 337 256

2005-2006 : 343 638

2006-2007 : 343 261

2007-2008 : 352 708

2008-2009 : 365 363

Résultats antérieurs (selon l'année du prêt) :

La cible de 350 000 étudiants a été fixée en fonction des prévisions du Bureau de l'actuaire en chef, au sujet de la population étudiante. Durant l'année de prêt 2009-2010, RHDC a fourni 2,07 milliards de dollars en prêts à 398 000 étudiants à temps plein. Le nombre plus élevé d'emprunteurs et la valeur accrue des prêts remis peuvent découler de la hausse de la demande pour des prêts étudiants causée par le ralentissement économique et d'une augmentation du nombre de demandes présentées en raison du nouveau programme canadien de subventions aux étudiants (Les étudiants peuvent utiliser un seul formulaire pour présenter des demandes dans le cadre des deux programmes).

Nombre d'étudiants à temps plein qui ont reçu une subvention canadienne pour études

Source : Données administratives

245 000

Résultat en 2009-2010 :

286 325

s.o. (première année du programme)

Résultat antérieur :

DÉPASSE

Le Programme Subvention canadienne pour études a été mis en œuvre pour la première fois durant l'année de prêt 2009-2010. RHDC a émis environ 468 millions de dollars en subventions aux étudiants à plus de 286 000 étudiants à temps plein, y compris environ 30 000 étudiants à temps plein qui ont reçu plusieurs subventions aux étudiants. De plus, 3 514 étudiants à temps partiel ont aussi reçu de telles subventions, pour un total de 3,8 millions de dollars. Les résultats sont plus élevés que prévu, probablement en raison du besoin accru découlant du ralentissement économique.

¹ Pour le Programme canadien de prêts aux étudiants, l'année de prêt débute le 1^{er} août et se termine le 31 juillet suivant. Ceci permet de rendre des comptes en fonction des périodes d'études typiques s'échelonnant de septembre à juin.

Malgré le ralentissement économiquement de 2009, RHDC a été en mesure de maintenir un niveau relativement bas de défauts de paiement en raison des améliorations apportées au programme telles des communications plus fréquentes avec les emprunteurs et la mise en œuvre du Programme d'aide au remboursement. Ce nouveau programme fait en sorte qu'il est plus facile pour les emprunteurs de prêts étudiants de réaménager leur dette.

Résultats antérieurs (selon l'année du prêt) :
Cohorte de 2005-2006 : 17 %
Cohorte de 2004-2005 : 19 %
Cohorte de 2003-2004 : 28 %
Cohorte de 2002-2003 : 26 %*
Cohorte de 2001-2002 : 26 %*
*Les données pour les cohortes de 2001-2002 et 2002-2003 reflètent un taux de défaut combiné des prêts directs, à risques partagés et garantis.

SATISFAIT À TOUS

17 %
Cohorte de 2006-2007 : 16 %

Taux de défaut de paiement après trois ans pour la cohorte de remboursement 2006-2007 (en dollars)
Source : Données administratives
Note : Le taux de défaut de paiement de la cohorte de trois ans : le pourcentage de prêts étudiants qui ont commencé à être remboursés en 2006-2007 pour lesquels il y a eu défaut dans les trois années suivantes (à la fin de 2009-2010). Ce calcul est fondé sur la méthode utilisée par le Bureau de l'actuaire en chef.

Indicateur de rendement

Cible, niveau du rendement, résultats antérieurs

Sommaire du rendement 2009-2010

Résultat attendu

Les Canadiens remboursent leurs prêts d'études du gouvernement fédéral et utilisent des mesures de gestion de la dette, au besoin

Sommaire du rendement 2009-2010		Indicateur de rendement	
Résultat attendu		Cible, niveau du rendement, résultats antérieurs	
<p>Les familles utilisent les économies accumulées dans le REEF pour permettre à leurs enfants de faire des études postsecondaires</p>		<p>En raison du ralentissement économique, on ne prévoyait pas d'augmentation de la demande liée à la Subvention canadienne pour l'épargne-études en 2009-2010 puisqu'on s'attendait à ce que les familles n'économisent pas pour les études afin de gérer des pressions financières plus immédiates. Cependant, la demande liée aux mesures incitatives du PCEE a été plus élevée que prévu, et il y a eu une légère augmentation comparativement à l'année précédente.</p>	
<p>Source : Données administratives</p>		<p>Résultats antérieurs : 2004 : 30,3 % 2005 : 32,4 % 2006 : 34,9 % 2007 : 37,8 % 2008 : 39,7 %</p>	
<p>Pourcentage de Canadiens âgés de moins de 18 ans au cours de l'année civile 2009, qui ont tiré parti d'un incitatif du Programme canadien pour l'épargne-études (PCEE)</p>		<p>39,7 % Résultat en 2009 : 40,6 % SATISFAIT À TOUS</p>	
<p>Source : Données administratives</p>		<p>Résultats antérieurs : 2004 : 30,3 % 2005 : 32,4 % 2006 : 34,9 % 2007 : 37,8 % 2008 : 39,7 %</p>	
<p>de familles à faible revenu qui ont déjà reçu un Bon d'études canadien</p>		<p>18,5 % Résultat en 2009 : 19,3 % SATISFAIT À TOUS</p>	
<p>Source : Données administratives</p>		<p>Résultats antérieurs : 2004 : 16,3 % 2007 : 11,8 % 2006 : 4,7 % 2005 : 0,2 %</p>	
<p>la Prestation nationale pour enfants, les familles admissibles au Supplément de la</p>		<p>La cible en matière d'émission des Bons d'études canadiens a été atteinte, puisque plus de familles ont appris son existence et ont présenté des demandes connexes. C'est en 2005 qu'on a offert pour la première fois des Bons d'études canadiens.</p>	
<p>Résultat attendu</p>		<p>Les familles utilisent les économies accumulées dans le REEF pour permettre à leurs enfants de faire des études postsecondaires</p>	
<p>Source : Données administratives</p>		<p>Résultats antérieurs : 2004 : 1,5 milliard de dollars 2007 : 1,32 milliard de dollars 2006 : 1,09 milliard de dollars 2005 : 840 milliard de dollars 2004 : 639 milliard de dollars</p>	
<p>Montant total retiré des REEF au cours de l'année civile 2009 pour payer des études postsecondaires</p>		<p>1,5 milliard de dollars Résultat en 2009 : 1,6 milliard de dollars DÉPASSE</p>	
<p>Source : Données administratives</p>		<p>Résultats antérieurs : 2004 : 639 milliard de dollars 2005 : 840 milliard de dollars 2006 : 1,09 milliard de dollars 2007 : 1,32 milliard de dollars 2008 : 1,5 milliard de dollars</p>	
<p>On a légèrement dépassé la cible relative au montant total retiré des REEF pour payer les études postsecondaires pendant l'année civile 2009. En tout, 251 159 étudiants ont utilisé leur REEF en 2009 pour payer les coûts liés à leurs études postsecondaires, comparativement à 228 794 en 2008. Il y a eu une légère diminution de 1,6 % du montant moyen retiré du REEF (6 370 \$ en 2009, comparativement à 6 474 \$ en 2008), ce qui est peut-être lié au déclin de la valeur des investissements dans les REEF en raison du ralentissement économique.</p>		<p>Indicateur de rendement</p>	
<p>Indicateur de rendement</p>		<p>Cible, niveau du rendement, résultats antérieurs</p>	

Résultat attendu Les Canadiennes et les Canadiens ont les compétences et les acquis pour réussir sur le marché du travail (niveau

Sommaire du rendement 2009-2010

Indicateur de rendement Cible, niveau du rendement, résultats antérieurs

Pourcentage des Canadiens qui fréquentaient une université ou un collège

Source : Calcul interne de RHDC à l'aide des résultats de l'Enquête sur la population active

8,4 %
Résultat en 2009 : 8,5 %
SATISFAIT À TOUS

Résultats antérieurs :
2008 : 8,3 %
2007 : 8,4 %
2006 : 8,5 %
2005 : 8,6 %
2004 : 8,5 %
1990 : 7,5 %

La proportion de Canadiens âgés de 17 à 29 ans (le groupe d'âge principal qui participe à des études de niveau postsecondaire) qui fréquentaient un collège ou une université est passée de 18,1 % en 1990 à 26,1 % en 2009.

Proportion de Canadiens qui fréquentaient un collège ou une université Données réelles de 2009 – moyenne annuelle en mois aux études			
Groupe d'âge	Temps plein	Temps partiel	Total
17-21	37,0 %	2,2 %	39,2 %
22-24	25,1 %	4,1 %	29,2 %
25-29	8,1 %	3,4 %	11,6 %
17-29 (général)	23,0 %	3,1 %	26,1 %
15-64 (général)	6,8 %	1,7 %	8,5 %
25-64 (général)	2,1 %	1,6 %	3,6 %

Niveau obtenu					Total des				
15-24	25-64	65 et +	15 à 65 et +		15-24	25-64	65 et +	15 à 65 et +	
Certificat de compétence ou diplôme d'une école de métiers									
13,9 %	25,6 %	16,4 %	23,6 %		5,9 %	12,3 %	12,9 %	11,3 %	
Collège ou université (inférieur à un baccalauréat)									
6,8 %	18,5 %	12,1 %	16,5 %		0,7 %	8,6 %	12,6 %	7,5 %	
Diplôme d'études supérieures									
27,3 %	65,0 %	53,9 %	58,8 %		20,6 %	6,1 %	5,2 %	8,3 %	
Nombre total de personnes qui ont un diplôme d'études postsecondaires									
Certaines études postsecondaires									
47,9 %	71,1 %	59,1 %	67,2 %		Nombre total de personnes qui ont fait des études postsecondaires				

Tous d'obtenir d'un diplôme d'études postsecondaires
Canadiens au sein de la population active
Données réelles de 2009 — moyenne annuelle

Au cours des cinq dernières années, le pourcentage de la main-d'œuvre canadienne âgée de 25 à 64 ans qui a obtenu un titre de compétence de niveau postsecondaire a augmenté de façon constante.

Pourcentage des membres de la population active canadienne (25 à 64 ans) qui ont obtenu un certificat, un diplôme ou un grade d'études postsecondaires
Source : Calcul interne de RHDC à l'aide des résultats de l'Enquête sur la population active

64,3 %
Résultat en 2009 : 65,0 %
SATISFAIT À TOUS
2008 : 64,3 %
2007 : 63,7 %
2006 : 62,8 %
2005 : 62,0 %
2004 : 60,4 %
1990 : 44,2 %
Résultats antérieurs :

Indicateur de rendement
Cible, niveau du rendement, résultats antérieurs

Sommaire du rendement 2009-2010

Résultat attendu

Les Canadiennes et les Canadiens ont les compétences et les acquis pour réussir sur le marché du travail

2009-2010	2009-2010	Écart
2 159,1	2 474,3	(129)
prévues	Total des autorisations	
Dépenses	Dépenses réelles	
Ressources prévues	Ressources réelles	
Ressources	Ressources	

Ressources financières (en millions de dollars) et Ressources humaines (équivalents temps plein)

Activité de programme
Apprentissage

travail. Cela contribue ainsi au bien-être des Canadiens, à la prospérité du pays et à la qualité de vie de tous les Canadiens.

Dans le cadre de cette activité de programme, RHDC aide les Canadiens à suivre des cours au collège, à l'université et dans des écoles de métiers en leur accordant des prêts et des subventions par l'intermédiaire du Programme canadien de prêts aux étudiants (PCPE) et du Programme canadien de subventions aux étudiants (PCSE). Le Ministère encourage aussi les Canadiens à éparquer en vue de leurs études postsecondaires en contribuant aux régimes enregistrés d'éparque-études (REEE) par l'intermédiaire du Programme canadien pour l'éparque-études (PCEE). Une fois que les étudiants qui ont bénéficié de prêts pour leurs études postsecondaires terminent leurs études, le Programme d'aide au remboursement leur permet de gérer plus facilement leur dette en les autorisant à rembourser leur prêt à un rythme raisonnable en fonction de leur revenu.

Pour les particuliers, les avantages d'avoir suivi des études postsecondaires sont clairs : ils bénéficient ainsi des compétences et des titres de compétence dont ils ont besoin pour réussir au sein du marché du travail. Les travailleurs qui ont de très bonnes compétences et de très bons titres de compétence ont tendance à être plus productifs, à toucher des salaires plus élevés, à bénéficier d'augmentations salariales plus élevées durant leur carrière, sont plus susceptibles d'avoir un emploi et de rester au sein de la population active plus longtemps, s'adaptent plus facilement aux changements et vivent plus facilement les périodes de transition professionnelle et personnelle. Par conséquent, leur qualité de vie est meilleure, ils ont moins besoin des programmes de transferts gouvernementaux comme l'assurance-emploi et l'aide sociale et paient plus d'impôt tout au long de leur vie.

Pour les employeurs, le système d'éducation postsecondaire permet de combler les pénuries de compétences et de créer la main-d'œuvre spécialisée dont ils ont besoin pour que leurs entreprises croissent. Les investissements dans les programmes d'apprentissage ont pour effet d'augmenter le nombre d'employés potentiels et font en sorte que ceux-ci ont des niveaux de scolarité plus élevés et davantage de compétences.

L'augmentation du nombre de travailleurs spécialisés de compétences favorise l'innovation et réduit les pénuries de compétences qui limitent la croissance économique. Puisque les employés bénéficient d'un niveau de scolarité élevé ont tendance à s'adapter plus facilement, le fait de compter sur une population active plus scolarisée permet aux employeurs d'adopter de nouvelles technologies et de nouvelles techniques plus rapidement, ce qui facilite l'augmentation de la production et l'innovation. En outre, les diplômés d'études postsecondaires fournissent aux employeurs des preuves documentaires solides des compétences et de la persévérance d'une personne ainsi que de sa capacité d'obtenir un diplôme, un grade ou une reconnaissance d'une école de métiers. Les employeurs utilisent ces diplômes et titres de compétence pour évaluer les candidats à un poste, ce qui renforce l'efficacité du marché du travail en faisant en sorte qu'il est plus facile et moins coûteux d'associer postes vacants et chercheurs d'emploi. De plus, puisque la concurrence est maintenant à l'échelle mondiale, et que les emplois et les capitaux sont de plus en plus mobiles, un nombre accru de travailleurs spécialisés permet d'attirer et de conserver les investissements étrangers.

Les programmes d'apprentissage contribuent aussi au caractère intégrateur de la main-d'œuvre en aidant les Canadiens à entreprendre de façon plus équitable des études postsecondaires. Ils le permettent en fournissant des mesures incitatives et un accès accru au financement aux étudiants des groupes sous-représentés, dont ceux de familles à faible revenu, les parents célibataires, les étudiants handicapés, les étudiants résidents une zone rurale et d'autres personnes. On peut ainsi s'assurer de mieux tirer profit du talent potentiel. Enfin, en ce qui a trait à la société, des recherches ont prouvé qu'une population plus scolarisée est fortement liée à des collectivités plus sécuritaires, une population plus en santé, un environnement plus durable, des niveaux plus élevés de bénévolat et d'activités caritatives, une plus grande appréciation de la diversité et une meilleure cohésion sociale.

compétences et de formation nécessaires pour répondre aux besoins actuels et prévus des employeurs de 34 secteurs de l'économie.

On a créé l'initiative en matière de compétences en milieu de travail pour encourager et appuyer des façons durables d'accroître le renforcement des compétences et d'améliorer les pratiques en ressources humaines dans les milieux de travail canadiens. Grâce à d'autres engagements de 2009–2010, l'initiative a permis à 24 organisations, à des intervenants clés et à des petites et moyennes entreprises partenaires, de mettre à l'essai 200 projets pilotes dans 1 500 entreprises. Les projets pilotes réalisés ont intéressé les provinces, les territoires et d'autres intervenants du marché du travail, dont certains ont réalisé des activités semblables aux activités menées dans le cadre de ces fructueux projets pilotes et, en ont fait des pratiques exemplaires au sein de leur organisation.

Efficience du marché du travail

On a fait des progrès mesurables en ce qui a trait à l'élimination des obstacles à la reconnaissance des titres de compétence étrangers au Canada grâce au soutien du Programme de reconnaissance des titres de compétence étrangers et du Bureau d'orientation relatif aux titres de compétence étrangers. Le gouvernement du Canada a investi 25 millions de dollars dans ces secteurs en 2009–2010, et, en collaboration avec les provinces et les territoires, il a appuyé la création d'un cadre commun pour évaluer et reconnaître de façon équitable, transparente, cohérente et en temps opportun les titres de compétence des nouveaux arrivants. En 2009–2010, il y avait 67 accords en place, dont 43 ont bénéficié du financement du *Plan d'action économique du Canada*.

Le Ministère a aussi entrepris d'importants travaux pour donner suite à l'engagement pris par les premiers ministres le 11 août 2009 de réduire les obstacles à la mobilité de la main-d'œuvre. Il a permis la reconnaissance de tous les titres de compétences de travailleurs décernés par une autorité réglementaire dans une province ou un territoire. Dans le cadre du Forum des ministres du marché du travail, RHDDC a travaillé avec ses partenaires provinciaux et territoriaux pour appliquer le chapitre 7 modifié de l'Accord sur le commerce

Plans et réalisations en 2009–2010

Intérieur. Le Ministère a appuyé la mise en œuvre directement et en collaboration avec ses partenaires pour assurer la sensibilisation, faciliter les changements et veiller à ce que les obligations aux termes du nouveau chapitre soient respectées. Grâce à 25 ententes de financement, on a appuyé des intervenants clés comme des associations professionnelles nationales, leur permettant de créer des outils et des processus qui les aideront à respecter leurs obligations aux termes du chapitre 7. De plus, le Ministère a interagi avec les employeurs fédéraux qui ne sont pas visés par la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique* (c.-à-d. les sociétés d'État et les organismes) pour les informer de leurs obligations aux termes du nouveau chapitre. Les provinces et les territoires en sont actuellement à différentes étapes de la mise en œuvre du chapitre 7. Bon nombre d'entre eux créent actuellement un texte législatif général sur la mobilité de la main-d'œuvre ou modifient leurs lois en conséquence.

Leçons apprises

Programme de reconnaissance des titres de compétence étrangers (PRTCE)

Le PRTCE a fait l'objet d'une évaluation sommative d'avril 2008 à avril 2009. L'évaluation, qui était conçue pour évaluer le rendement de 2004 à 2008, a permis de déterminer que, en général, le Programme est pertinent et rentable et qu'il a contribué à accroître la compréhension et la connaissance des problèmes liés à la reconnaissance des titres de compétence étrangers. L'évaluation a aussi permis de conclure que des progrès ont été faits pour réduire les obstacles à la reconnaissance des titres de compétence étrangers. Cependant, on a remarqué qu'il y avait eu moins de progrès en ce qui a trait à l'augmentation de la disponibilité d'outils et de processus de reconnaissance des titres de compétence étrangers et à la normalisation d'outils

et 28 726 demandes ont été reçues. De plus, depuis mars 2010, plus de 400 jeunes ont bénéficié de stages auprès d'organisations à but non lucratif et de service communautaire grâce à des subventions au VMCA et au VWCA. Dans le cadre de cette initiative, on met l'accent sur les projets qui ont une visée environnementale.

Grâce au *Plan d'action économique du Canada*, RHDCC a fourni un financement accru de 60 millions de dollars sur trois ans à l'initiative ciblée pour les travailleurs âgés (ICTA). On a modifié tous les accords de contribution que l'ICTA a déjà conclus avec les provinces et les territoires participants (Terre-Neuve-et-Labrador, Île-du-Prince-Édouard, Nouvelle-Écosse, Nouveau-Brunswick, Québec, Saskatchewan, Colombie-Britannique, Yukon et Territoires du Nord-Ouest) pour refléter les fonds de 2009. On a aussi négocié et signé de nouvelles ententes liées à l'ICTA avec le Manitoba, le Nunavut et l'Ontario.

Main-d'œuvre spécialisée

Il est crucial de combler le besoin futur de gens de métiers spécialisés si l'on veut assurer la croissance de l'économie. Le Ministère a fait la promotion de l'accès à l'apprentissage et a amélioré la mobilité de la main-d'œuvre grâce à des investissements dans les métiers désignés Sceau rouge. La Subvention incitative aux apprentis a continué d'aider les apprentis de première et deuxième années (ou l'équivalent) d'un métier Sceau rouge. Cette subvention permet de payer les coûts liés à la scolarité, aux déplacements et aux outils. De plus, la Subvention à l'achèvement de la formation d'apprenti annonce dans le budget de 2009 leur programme d'apprentissage et à recevoir le certificat de compagnon dans les métiers désignés Sceau rouge. En 2009–2010, le Ministère a accordé près de 59 000 subventions incitatives aux apprentis et près de 19 000 subventions à l'achèvement de la formation d'apprenti.

On a aussi tenté de répondre aux besoins des employeurs canadiens en matière de perfectionnement des compétences et de formation grâce au Programme des conseils sectoriels. Par le truchement de ce programme, le Ministère a facilité l'accès des employeurs aux solutions de perfectionnement des

Les travailleurs de longue date ont aussi bénéficié du projet de loi C-50, *Loi modifiant la Loi sur l'assurance-emploi et augmentant les prestations*, qui prolonge les prestations ordinaires d'AE auxquelles ils ont droit, et on a mis en place l'initiative d'aide à la transition de carrière, pour les aider à renforcer leurs compétences et en acquérir de nouvelles. L'initiative, qui a été réalisée en partenariat avec les provinces et les territoires, est composée de deux volets : l'initiative de prolongement de l'assurance-emploi et d'encouragement à la formation et l'initiative d'investissement des indemnités de départ pour la formation. Plus de 10 000 travailleurs de longue date ont bénéficié de ces mesures en 2009–2010.

En 2009 et 2010, le taux de cotisation à l'AE a été gelé à 1,73 \$ par 100 \$ de gains assurables, soit le même taux qu'en 2008, et le taux le plus bas depuis 1982. En maintenant le taux de cotisation à un bas niveau, on aide les employeurs à créer et à maintenir des postes et les Canadiens à conserver une plus grosse partie de l'argent qu'ils ont durement gagné alors qu'ils en ont le plus besoin. Le Ministère a aussi appuyé la création de l'Office de financement du régime d'assurance-emploi du Canada, et, en septembre 2009, les sept membres de son conseil d'administration avaient été nommés. On s'efforce actuellement de rendre l'Office pleinement fonctionnel à temps pour établir le taux de cotisation à l'AE pour 2011, conformément à l'engagement pris par le gouvernement dans le budget de 2010.

Main-d'œuvre diversifiée

Les chômeurs adultes et des groupes précis qui ont de la difficulté à acquérir des compétences et à participer pleinement au marché du travail peuvent être touchés davantage que les autres par une mauvaise conjoncture économique. Grâce à l'apport de fonds supplémentaires dans le cadre de la Stratégie canadienne de transition et d'acquisition de compétences, les programmes de RHDCC ont fait des progrès en vue de répondre aux besoins de ces groupes et de créer une main-d'œuvre plus inclusive.

Par exemple, grâce au Programme Emplois d'été Canada, les étudiants ont été en mesure d'occuper plus de 37 500 postes d'été en 2009. De ce nombre, 3 500 postes ont été créés grâce au soutien financier supplémentaire fourni dans le budget de 2009. La phase de présentation de demandes d'emploi pour l'été 2010 a été lancée en février 2010.

Analyse du rendement

Assurance-emploi

Quand l'économie va mal, il est essentiel d'accorder un soutien de revenu temporaire aux chômeurs canadiens qui veulent perfectionner leurs compétences ou qui cherchent un emploi. En 2009-2010, les dépenses liées aux bénéfices de l'assurance-emploi se sont élevées à 21 585,6 milliards de dollars, une augmentation de 5 277,4 milliard(s) de dollars, comparativement à l'année précédente.

Il y a de nombreux programmes déjà en place aux termes de la partie II de la Loi sur l'assurance-emploi pour aider les chômeurs canadiens à se préparer à obtenir un emploi, à en trouver un ou à le conserver. Grâce aux Ententes sur le développement du marché du travail, le gouvernement du Canada transfère 1,95 milliard de dollars chaque année aux provinces et territoires pour appuyer des programmes liés à l'emploi à l'intention des clients admissibles. En 2009-2010, 731 194 clients ont bénéficié de tels services, et 220 781 sont retournés au travail. En tout, 1 161 822 interventions de prestations d'emploi et mesures de soutien ont été réalisées en 2009-2010, ce qui constitue une augmentation de 93 000, comparativement à l'année précédente.

Les employeurs ont bénéficié de l'aide dont ils avaient grandement besoin grâce au programme de Travail partagé, auquel peuvent participer toutes les entreprises devant procéder à des mises à pied en raison de la situation économique. Le Ministère a rendu le programme plus souple, ce qui a permis d'augmenter le nombre de Canadiens pouvant y participer. On a aussi apporté des modifications à la réglementation de l'AE pour permettre aux employeurs de présenter plus facilement des renseignements par voie électronique. On a aussi rationalisé les exigences redondantes des employeurs et des employés, ce qui a permis d'accélérer le processus de traitement de demandes d'AE lié au programme de Travail partagé.

Les travailleurs autonomes canadiens peuvent avoir accès, s'ils le veulent, aux prestations de maternité, d'adoption, de maladie, de soins et aux prestations parentales de l'AE grâce à la mise en œuvre de la Loi sur l'équité pour les travailleurs indépendants. Les changements apportés en vertu de la Loi sont entrés en vigueur le 31 janvier 2010, et les versements des prestations débiteront en janvier 2011. En mars 2010, environ 2 000 travailleurs autonomes canadiens avaient décidé de participer au régime d'AE en vertu de cette disposition.

Indicateur de rendement

Sommaire du rendement 2009-2010

Résultat attendu
Aide financière temporaire à l'intention des travailleurs au chômage qui sont admissibles aux termes de la partie I de la Loi sur l'assurance-emploi

Cible, niveau du rendement, résultats antérieurs

82,3 %
Résultat en 2009 : 86,2 %

SATISFAIT À TOUS

2006 : 82,7 %

2007 : 82,3 %

2008 : 82,2 %

Résultats antérieurs :

- Cet indicateur mesure la proportion de chômeurs canadiens qui étaient admissibles à des prestations ordinaires de l'assurance-emploi parce qu'ils ont travaillé suffisamment d'heures pour respecter la norme variable d'admissibilité dans leur région de l'assurance-emploi avant d'avoir perdu un emploi et qui respectaient les critères d'admissibilité du régime d'assurance-emploi.

- Grâce à l'adoption de la norme variable d'admissibilité, le régime de l'assurance-emploi s'est donné la marge de manœuvre lui permettant de réagir aux changements dans les marchés du travail locaux. En effet, les normes d'admissibilité sont assouplies et la durée des périodes de prestations augmente à mesure que les taux de chômage croît.

Sommaire du rendement 2009-2010	
Les employeurs ont la capacité d'offrir des emplois, une formation et des services d'évaluation aux Canadiens	
Résultat attendu	
Indicateur de rendement	
Cible, niveau du rendement, résultats antérieurs	
Source : Données administratives	
90 %	Pourcentage des conseils sectoriels qui respectent ou dépassent le rendement
Résultats antérieurs : 2008-2009 : 97 %	
2007-2008 : 95 %	
SATISFAIT À TOUS	
Résultat en 2009-2010 : 94 %	
● Chaque année, on évalue les conseils sectoriels en fonction d'un certain nombre de facteurs pour examiner leur capacité de répondre aux besoins généraux et pressants en matière de ressources humaines dans leur secteur. On évalue aussi les secteurs importants sur le plan stratégique en fonction de la taille et de la force du secteur, de leur harmonisation aux priorités fédérales et provinciales et de la gravité des problèmes liés aux ressources humaines.	
● Pour qu'on constate qu'un conseil obtient de bons résultats, il doit être représentatif de son industrie, produire des résultats mesurables, bien comprendre les défis qui ont cours en matière de ressources humaines dans le secteur et trouver des occasions d'interagir avec les intervenants clés.	
● En raison de l'étendue de l'échantillon, les résultats de cet indicateur varient considérablement d'une année à l'autre. Pour contre cette situation, RHDCO a fixé à 90 % le seuil de rendement acceptable pour cet indicateur.	

Sommaire du rendement 2009-2010	
On répond aux besoins des travailleurs étrangers, des employeurs et des autres intervenants	
Résultat attendu	
Indicateur de rendement	
Cible, niveau du rendement, résultats antérieurs	
Source : Données administratives	
60 %	Pourcentage d'immigrants qualifiés visés par une intervention systématique de reconnaissance des titres de compétence étrangers
Résultats antérieurs : 2008-2009 : 57 %	
2007-2008 : 53,7 %	
SATISFAIT À TOUS	
Résultat en 2009-2010 : 61 %	
● Depuis 2007-2008, le programme a augmenté sa couverture du marché du travail immigrant par plus de 7 % en raison des investissements supplémentaires dans les professions ciblées suivantes : dentistes, géochimistes et géophysiciens (professions réglementées); gestionnaires financiers (profession non réglementée) et professions du secteur du tourisme (métiers).	

Le programme du Sceau rouge est reconnu par l'industrie comme une norme d'accréditation des compétences dans les métiers spécialisés

Résultat attendu

Sommaire du rendement 2009-2010

Cible, niveau du rendement, résultats antérieurs

Indicateur de rendement

Pourcentage d'apprentis couverts par un métier du Sceau rouge
 Source : Statistique Canada – Système d'information sur les apprentis inscrits

88,8 %
 Résultat en 2007 : 87,5 %
 SATISFAIT À TOUS

Résultats antérieurs :
 2006 : 88,8 %
 2005 : 89,1 %
 Note : Les dernières données disponibles portent sur l'année civile 2007 et les chiffres mentionnés ci-dessus reflètent les pourcentages à la fin de cette année civile.

- Le nombre de nouveaux apprentis inscrits dans des métiers désignés Sceau rouge a augmenté de 3,3 % au cours de l'exercice. Cependant, le nombre de nouveaux apprentis dans des métiers non visés par le programme du Sceau rouge a augmenté de 27,2 % durant la même période. En 2007, il y a eu d'importantes augmentations dans les métiers suivants qui ne sont pas visés par le programme du Sceau rouge : éducateur des jeunes enfants, agent de centre d'appels dans le domaine des technologies de l'information et analyste des systèmes d'information logicielle. Ces trois métiers d'apprentissage sont associés à une administration. Ils représentent plus de 40 % de tous les apprentis dans des métiers autres que les métiers désignés Sceau rouge.
- RHDC est membre du Conseil canadien des directeurs de l'apprentissage et agit à titre de secrétariat national pour l'administration du programme du Sceau rouge. RHDC continue à travailler avec le Conseil pour élargir la couverture du programme du Sceau rouge à des nouveaux métiers qui se pratiquent d'une administration à l'autre.

déménager des régions où le chômage est élevé aux régions où le taux de chômage est faible, et ainsi réduire les déséquilibres du marché du travail. Enfin, le Ministère améliore la reconnaissance des titres de compétence de façon à ce que les Canadiens, y compris ceux qui ont été formés à l'étranger, aient l'occasion de décrocher un emploi qui correspond à leurs compétences et à leur formation.

Activité de programme Compétences et emploi

Ressources financières (en millions de dollars) et Ressources humaines (équivalents temps plein)

2009-2010		2009-2010	
Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	Ressources prévues
21 148,1	23 865,2	23 765,6	2 251
Écart			Ressources réelles
			2 151
			100

Note : Les données relatives aux ressources financières et humaines de cette activité de programme incluent les ressources liées aux initiatives prévues dans le cadre du Plan d'action économique du Canada. Voir la page 32 pour les détails par initiative.

Résultat attendu

La population canadienne, y compris les groupes sous-représentés et les travailleurs vulnérables, ont l'occasion d'acquérir des compétences pour décrocher et maintenir un emploi rémunérateur

Sommaire du rendement 2009-2010

Indicateur de rendement

Cible, niveau du rendement, résultats antérieurs

Nombre de clients employés et /ou de retour aux études après une intervention d'un programme d'emploi en pourcentage du nombre total de clients qui ont terminé leur intervention d'un programme d'emploi

Source : Données administratives

Note : Cet indicateur mesure uniquement les programmes administrés par le gouvernement fédéral : Stratégie emploi jeunesse, Fonds d'intégration pour les personnes handicapées et Partenariats pour les compétences et l'emploi des Autochtones.

SATISFAIT À TOUS

55 % à 62 %
Résultat en 2009-2010 :
Proportion : 56,8%
2007-2008 : 32 941
2008-2009 : 34 811; Proportion : 61,3 %
2007-2008 : 32 396; Proportion : 59,9 %
Résultats antérieurs :

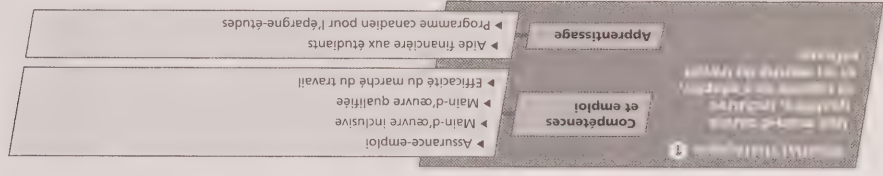
- Le nombre total de clients qui ont trouvé un emploi ou sont retournés aux études à la suite d'une intervention s'élève à 32 941, une diminution de 5,4 % comparativement à l'exercice précédent. Cette baisse est due en partie au ralentissement économique duquel a résulté des conditions d'emploi moins favorables au cours de cette période de reddition.

Analyse des activités de programme par résultat stratégique

Note On a utilisé la méthode suivante pour classer les niveaux du rendement liés aux indicateurs de rendement de la présente section

Résultat (en pourcentage de la cible)	Niveau du rendement
Plus de 105 %	Dépasse
De 95 à 104 %	Satisfait à tous
De 80 à 94 %	Satisfait à presque tous
De 60 à 79 %	Satisfait dans une certaine mesure
Moins de 60 %	Ne satisfait pas

2.1 Résultat stratégique ①



2.1.1 Activité de programme : Compétences et emploi

Priorité
 Aider les travailleurs canadiens en période de récession en investissant dans le soutien du revenu, l'aide à l'adaptation et les compétences

Avantages pour les Canadiennes et les Canadiens

RHDDC aide les travailleurs canadiens à être autosuffisants et à s'adapter à l'évolution du marché du travail. Pour ce faire, il a mis en place le régime d'assurance-emploi, qui offre un soutien du revenu temporaire aux chômeurs admissibles et d'autres programmes conçus pour améliorer les résultats des Canadiennes et Canadiens dans le marché du travail. Ainsi, les travailleurs spécialisés se retrouvent au chômage moins souvent et pendant de plus courtes périodes. RHDDC encourage les travailleurs à améliorer leur adaptabilité et leur niveau d'autosuffisance et à se chercher activement un emploi

RHDDC déploie des efforts considérables pour aider les employeurs canadiens à répondre à leurs besoins en main-d'œuvre et à demeurer compétitifs. Ses programmes visent à aider les employeurs à trouver des travailleurs qualifiés (formés au Canada ou à l'étranger) pour répondre à leurs besoins immédiats et à long terme et à leur procurer les outils pour investir dans le développement des compétences de leur effectif. Pour soutenir une offre suffisante de main-d'œuvre et accroître l'intégration, RHDDC cherche à améliorer la participation à la population active des groupes sous-représentés, tels les jeunes, les personnes handicapées, les Autochtones et les travailleurs âgés. Les programmes de RHDDC visent aussi à améliorer l'efficacité du marché travail et l'équilibre entre l'offre et la demande dans le marché du travail national. Pour ce faire, RHDDC produit une information de qualité et actuelle sur le marché du travail, et il améliore la mobilité de la main-d'œuvre pour permettre aux travailleurs de

en les aidant à suivre une formation, à acquérir des titres de compétence, et à améliorer leur niveau de compétence.

Section II Analyse des activités de programme par résultat stratégique

**Ressources humaines et Développement
des compétences Canada**

Ressources financières de 2009-2010 (en millions de dollars)

Initiative	Total des autorisations	Dépenses prévues	Dépenses réelles
PAIEMENTS/PRESTATIONS DIRECTS AUX PARTICULIERS			
Augmentation de la durée des périodes de prestations régulières d'AE (cinq semaines de plus)	919,8	575,0	919,8
Nouvelles mesures pour les travailleurs de longue date — Initiative d'aide à la transition de carrière (AE)	15,0	250,0	15,0
Travailleurs de longue date de l'AE (prolongation de la période de prestations régulières)	214,6	165,0	214,6
Travail partagé (AE)	211,2	100,0	211,2
Programme de protection des salariés	22,5	25,0	22,5
Sous-total — Paiements/prestations directs aux particuliers			
	1 383,2	1 115,0	1 383,1
ENTENTES DE CONTRIBUTION/AUTRES PROGRAMMES			
Programmes de formation de l'AE (financement accru des EDMT)	500,0	500,0	500,0
Fonds de transition et de formation stratégique	250,0	250,0	253,5
Programme Emplois d'été Canada	10,0	10,0	10,1
Subventions pour les stages pour les jeunes du YMCA/YWCA	15,0	15,0	15,0
Initiative ciblée pour les travailleurs âgés	20,0	20,0	5,2
Subvention à l'achèvement de la formation d'apprenti	40,0	40,0	39,4
Programme de reconnaissance des titres de compétence étrangers	17,5	17,5	8,3
Partenariat pour les compétences et l'emploi des Autochtones	20,0	20,0	8,4
Fonds d'investissement stratégique pour les compétences et la formation des Autochtones	25,0	25,0	24,4
Stratégie de développement des ressources humaines autochtones	25,0	25,0	23,4
Programme d'emploi pour les étudiants dans la fonction publique	-	-	1,5
Sous-total — Ententes de contribution/autres programmes			
	922,5	924,1	889,2
TOTAL DE RHDCC	2 037,5	2 307,3	2 272,3

Investir 50 millions de dollars sur deux ans (2009–2011) dans le Programme de reconnaissance des titres de compétence étrangers de RHDCC et le Bureau d'orientation relatif aux titres de compétences étrangers de Citoyenneté et Immigration Canada pour développer un Cadre pan-canadien d'évaluation et de reconnaissances des qualifications professionnelles acquises à l'étranger en collaboration avec les provinces et les territoires. En novembre 2009, la ministre des Ressources humaines et du Développement des compétences a annoncé un Cadre pancanadien d'évaluation et de reconnaissance des qualifications professionnelles acquises à l'étranger et un plan de mise en œuvre élaboré en collaboration avec gouvernements provinciaux et territoriaux. RHDCC est coresponsable du groupe de travail spécial (F/P/T) sur la reconnaissance des titres de compétences acquises à l'étranger et supervise la mise en œuvre du Cadre par l'intermédiaire de quatre équipes de travail (analyse, consultation et communication, échange de renseignements et données et rapports). Le Programme de reconnaissance des titres de compétence étrangers a investi dans 67 projets, dont 43 ont bénéficié de fonds du *Plan d'action économique du Canada*. Dans son rapport de l'automne 2009 (au chapitre 2, La sélection des travailleurs étrangers en vertu du programme d'immigration), la Vérificatrice générale a déclaré que le Programme est conforme aux priorités fédérales et a contribué à mieux faire comprendre et connaître les problèmes liés à la reconnaissance des titres de compétence étrangers chez les parties intéressées.

Initiatives liées au résultat stratégique 2 : Des milieux de travail sécuritaires, équitables et productifs, où règne la coopération

Offrir des programmes de base, comme le Programme de protection des salariés (PPS), qui favorisent la sécurité, l'équité et la productivité dans les milieux de travail de compétence exclusivement fédérale et s'assurer que ces programmes tiennent compte des défis sur le plan économique auxquels les employeurs et les travailleurs canadiens sont confrontés. Dans le cadre du *Plan d'action économique du Canada*, en 2009–2010, le gouvernement fédéral a élargi la portée du PPS pour inclure des indemnités de départ et de cessation d'emploi non versées et il a engagé 25 millions de dollars supplémentaires par année pour couvrir les nouveaux montants admissibles. Par conséquent, RHDCC a distribué près de 35 millions de dollars en paiements dans le cadre du PPS à 16 264 travailleurs canadiens.

Les fonds supplémentaires libérés grâce au *Plan d'action économique du Canada* ont permis à l'ICTA de viser un plus grand nombre de collectivités et d'aider plus de travailleurs âgés à recevoir le soutien spécialisé dont ils ont besoin pour obtenir un nouvel emploi. Entre le 1^{er} avril 2009 et le 31 mars 2010, 100 nouveaux projets provinciaux et territoriaux dans le cadre de l'ICTA ont été approuvés, et 32 projets déjà en cours ont été prolongés. À leur terme, ces projets auront permis d'aider environ 7 300 travailleurs âgés au chômage.

2) investir 100 millions de dollars de plus sur trois ans (2009-2012) dans le cadre des Partenariats pour les compétences et l'emploi des Autochtones (PCEA) pour appuyer jusqu'à 25 nouveaux projets, qui permettront de créer 6 000 emplois pour les Autochtones canadiens

En date du 17 mars 2010, 20 projets avaient été approuvés et des fonds supplémentaires avaient été engagés dans le cadre du *Plan d'action économique du Canada*. Ces projets vise à aider 4 000 Autochtones à trouver un emploi durable d'ici 2012. En date du 31 mars 2010, 10 de ces projets étaient en cours, et les 10 autres devaient commencer durant le premier trimestre de 2010-2011. Ces projets financés dans le cadre du *Plan d'action économique du Canada* sont venus s'ajouter aux 16 projets PCEA en cours.

3) investir 75 millions de dollars dans le nouveau Fonds d'investissement stratégique pour les compétences et la formation des Autochtones (FISCFa) de deux ans (2009-2011)

Le FISCFa prépare l'établissement d'une stratégie qui succédera à la Stratégie de développement des ressources humaines supplémentaires dans la formation des Autochtones qui rencontrent des obstacles à l'emploi. Un processus de demande national et régional a été préparé pour le FISCFa, et on a ainsi pu approuver 86 projets. La composante nationale du FISCFa est utilisée pour appuyer les initiatives

fondées sur les partenariats et d'envergure nationale permettant de produire des outils, d'offrir des services et d'utiliser des pratiques prometteuses pour renforcer la gamme de services aux particuliers et aux entreprises fournis dans le cadre de la stratégie qui remplacera la Stratégie de développement des ressources humaines autochtones. La composante régionale du FISCFa appuiera la formation menant à l'emploi, l'acquisition de compétences et les projets d'amélioration des services à l'échelle régionale. Le financement du FISCFa a déjà été engagé, et les résultats seront publiés sur le site www.plandaction.gc.ca dès qu'ils seront disponibles.

4) aider les jeunes en fournissant un financement ciblé de 20 millions de dollars sur deux ans (2009-2011) par l'intermédiaire du Programme Emplois d'été Canada pour permettre à plus d'employeurs d'embaucher des étudiants durant l'été

Le Ministère a conclu plus de 22 000 ententes et aide à créer environ 37 500 emplois d'été pour les étudiants en 2009. Plus de 3 500 de ces emplois découlent des fonds supplémentaires reçus dans le cadre du *Plan d'action économique du Canada*.

Aider à augmenter le nombre de personnes diplômées et encourager les jeunes à se lancer dans l'un des métiers spécialisés Sceau rouge en mettant la Subvention à l'achèvement de la formation d'apprenti de 2 000 \$.

La Subvention à l'achèvement de la formation d'apprenti a été mise en place en juillet 2009 et est assortie d'une admissibilité rétroactive au 1^{er} janvier 2009 dans le cadre du *Plan d'action économique du Canada*. Cette subvention s'appuie sur l'actuelle Subvention incitative aux apprentis et encourage plus de Canadiens à terminer leur apprentissage dans un métier Sceau rouge. En 2009-2010, le Ministère a reçu 24 603 demandes et octroyé 18 861 subventions.

- 3) permettre aux travailleurs qui ont utilisé une partie ou l'ensemble de leur indemnité de départ pour renforcer leurs compétences ou suivre d'autres cours de formation d'accéder plus rapidement aux prestations ordinaires d'AE
- Le Ministère a mis en œuvre l'initiative d'aide à la transition de carrière, qui est composée de l'initiative d'investissement des indemnités de départ pour la formation et de l'initiative de prolongement de l'assurance-emploi et d'encouragement à la formation, qui prolonge la période de prestations des travailleurs de longue date d'une durée maximale de deux ans lorsque ceux-ci participent à une formation à long terme. En 2009-2010, environ 10 000 travailleurs de longue date ont reçu des prestations supplémentaires afin de participer à ces initiatives de formation à long terme, pour un total de 15 millions de dollars en prestations supplémentaires.
- 4) geler les taux de cotisation à l'AE en 2009 et 2010 afin d'aider les employeurs et les employés
- Dans le *Plan d'action économique du Canada*, on a annoncé le gel des taux de cotisation à l'AE pour 2009 et 2010 (1,73 \$ par 100 \$ de gains assurables, soit le même niveau qu'en 2008). Pour les travailleurs et les employeurs canadiens, cela représente une réduction prévue de 1,1 milliards de dollars par rapport à ce qu'ils auraient payé si les taux avaient été établis au seuil de rentabilité durant ces deux années.
- Travailler avec les provinces et les territoires pour faciliter l'adaptation des travailleurs au ralentissement économique en appuyant les investissements dans l'acquisition de compétences grâce aux Ententes sur le marché du travail et Ententes sur le développement du marché du travail en faisant ce qui suit :**
 - 1) investir 500 millions de dollars sur deux ans, dans le Fonds de transition et de formation stratégique (FTFS), pour aider les provinces et les territoires à fournir des programmes qui répondent aux besoins des travailleurs touchés par le ralentissement économique

1.8 Sommaire des Contributions de RHDCC au Plan d'Action Économique du Canada

Les dépenses réelles en 2008–2009 étaient de 4,5 % plus élevées (3,8 milliards de dollars) que les dépenses réelles en 2007–2008. Cela est principalement attribuable à l'augmentation de 2 milliards de dollars en prestations d'AE et de 1,5 milliard de dollars en prestations du RPC. De plus, au cours de la même période, les prestations de la SV étaient plus élevées de 1,4 milliard de dollars en raison du changement du nombre estimé de bénéficiaires. Ces augmentations ont été contrebalancées par une diminution de 1,8 milliard de dollars en dépenses par rapport à 2007–2008 pour l'exécution et la prestation, par Service Canada, des Paiements d'expérience commune, une des cinq composantes incluses dans l'Accord de règlement relatif aux pensionnats indiens. En 2009–2010, les dépenses réelles étaient 10,4 % plus élevées (9,1 milliards de dollars) qu'en 2008–2009. Cette augmentation est attribuable principalement à l'augmentation de 3,6 milliards de dollars en prestations d'AE et coûts d'administration liés au ralentissement économique, une augmentation de 2,3 milliards de dollars en raison des initiatives annoncées dans le Plan d'action économique du Canada, une augmentation de 1,4 milliard de dollars en prestations du RPC et une augmentation de 1,3 milliard de dollars en prestations de la SV en raison des modifications apportées au nombre estimé de bénéficiaires et du taux mensuel moyen prévu.

2)

prolonger les accords de travail partagé de 14 semaines, pour un maximum de 52 semaines, afin d'aider plus d'entreprises à éviter les mises en pied en offrant un soutien au revenu de l'AE aux travailleurs admissibles qui sont prêts à travailler moins d'heures par semaine

Partiellement, grâce à cette prolongation et aux changements apportés pour augmenter la souplesse du programme, plus de 255 000 travailleurs avaient participé ou avaient pu continuer à participer à 5 900 accords de travail partagé au 29 mars 2010.

2)

La durée maximale des périodes de prestations dans les régions où le chômage est élevé est passée de 45 à 50 semaines. Ces cinq semaines supplémentaires de prestations ont été fournies à 597 376 prestataires de l'AE, pour un total de 730 millions de dollars en prestations supplémentaires versées en 2009–2010 (919,8 millions de dollars et 2,6 millions de semaines de prestations supplémentaires en tout). De plus, 64 675 Canadiens ont reçu 215 millions de dollars en prestations supplémentaires conformément au projet de loi C-50, Loi modifiant la Loi sur l'assurance-emploi et augmentant les prestations, qui prolonge la durée maximale des prestations d'AE de la partie I pour les travailleurs de longue date.

1)

fournir cinq semaines supplémentaires de prestations d'assurance-emploi (AE) à l'échelle nationale pendant deux ans. Précédemment, ces prestations supplémentaires étaient uniquement offertes dans le cadre d'un projet pilote dans certaines régions où le chômage était plus élevé

Répondre aux demandes en matière d'élaboration de politiques et de programmes liés à l'assurance-emploi en réponse à l'augmentation des taux de chômage en faisant ce qui suit :

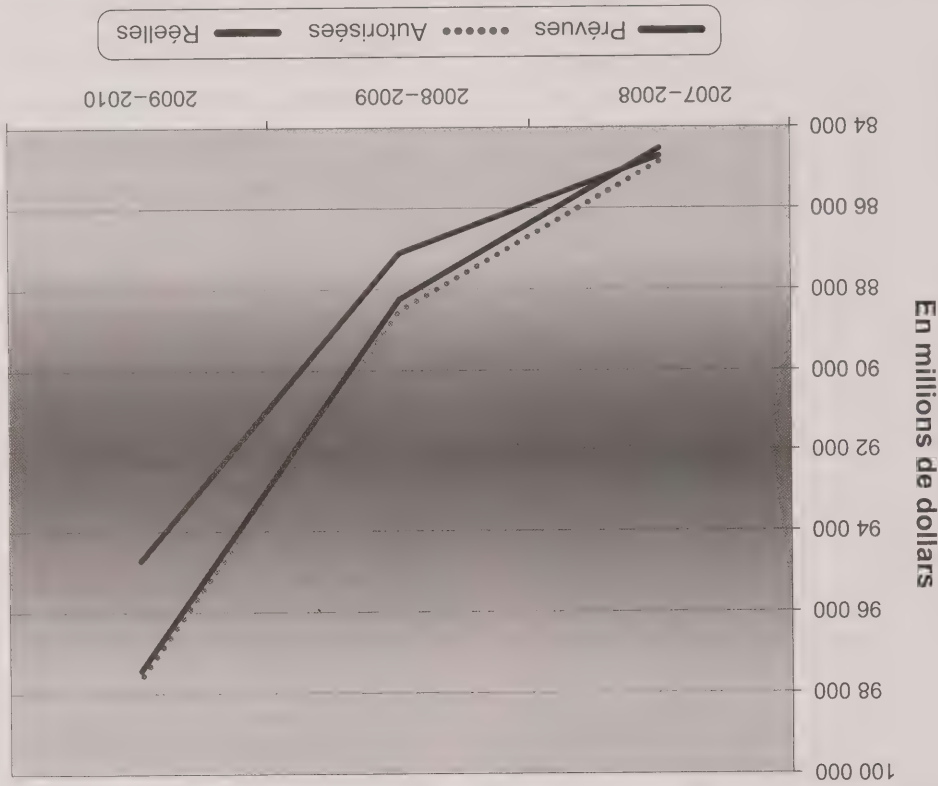
à l'adresse suivante : www.plandaction.gc.ca. Cependant, voici une brève analyse du rendement des contributions de RHDCC accomplies en 2009–2010.

Initiatives liées au résultat stratégique 1 : Une main-d'œuvre qualifiée, inclusive et capable de s'adapter, et un marché du travail efficace

Le graphique qui suit illustre la tendance des dépenses pour RHDC de 2007-2008 à 2009-2010. Durant l'exercice 2009-2010, le Ministère a dépensé 97,4 milliards de dollars pour atteindre les résultats prévus de ses activités de programme.

Pour les périodes 2007-2008 et 2009-2010, le total des dépenses autorisées comprend tous les postes approuvés par le Parlement et les sources de revenus, le Budget principal des dépenses et les Budgets supplémentaires des dépenses. Les dépenses prévues correspondent aux prévisions figurant dans le Rapport sur les plans et les priorités de chaque exercice.

Tendance des dépenses



Dépenses totales consolidées

(en millions de dollars)			
2007-2008	2008-2009	2009-2010 ^a	Plan d'action économique du Canada ^a
Prévues	84 700,4	87 125,7	94 719,8
Autorisées	84 867,4	88 520,2	97 622,1
Réelles	84 504,4	88 264,2	97 402,7
Plan d'action économique du Canada ^a			
2009-2010	2 037,5	2 307,3	2 272,3

^a Les initiatives du Plan d'action économique du Canada sont incluses dans les données de 2009-2010.

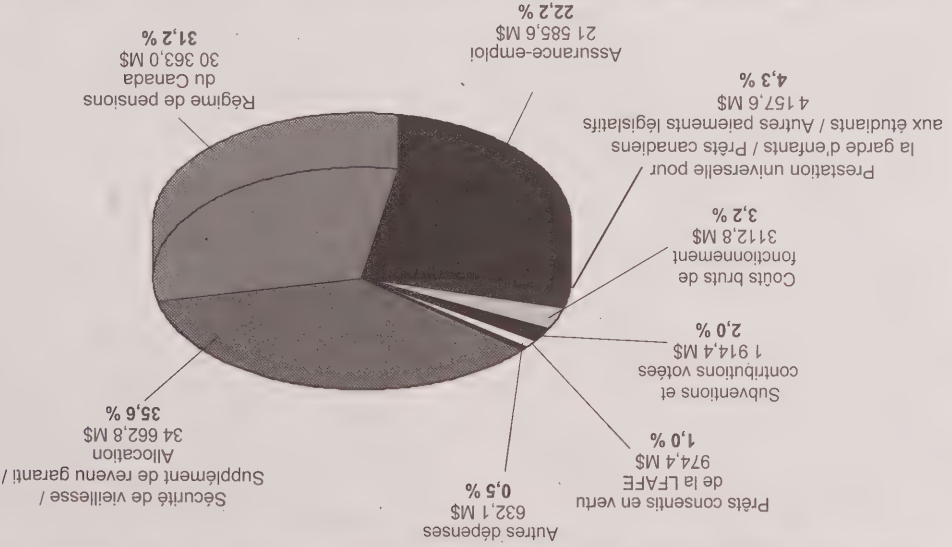
a Ce montant comprend les paiements relatifs au Compte des rentes sur l'État, au Fonds d'assurance de la fonction publique et au Fonds des bourses d'excellence de la Fondation canadienne des bourses d'études du millénaire.

Budgetaire	
Coûts nets de fonctionnement	1 127,3
Ajouter les sommes recouvrées au titre des rubriques suivantes :	
Régime de pensions du Canada	274,1
Compte d'assurance-emploi	1 584,3
Indemnisation des accidents du travail	117,4
Autres	9,7
Coûts bruts de fonctionnement	3 112,8
Subventions et contributions votées	1 914,4
Total des dépenses brutes	5 027,2
Autres - Indemnisation des accidents et coûts et montants recouvrés du Compte d'AE et du RPC	632,1
Non budgétaire	974,4
Prêts consentis en vertu de la Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants (LFAFE)	

Ressources humaines et Développement des compétences Canada - Dépenses brutes (en millions de dollars)

Subventions et contributions	
Programme de la Sécurité de la vieillesse	26 391,3
Supplément de revenu garanti	7 736,6
Allocations	534,9
Autres paiements législatifs :	
Prestation universelle pour la garde d'enfants	2 593,6
Subvention canadienne pour l'épargne-études	615,7
Prêts canadiens aux étudiants	690,7
Régime enregistré d'épargne-invalidité	1 26,8
Bon d'études canadien	56,7
Programme de protection des salariés	35,2
Sous-total	38 781,3
Prestations du Régime de pensions du Canada	30 363,0
Prestations d'assurance-emploi	18 979,8
Partie I	2 605,8
Partie II	21 585,6
Autres comptes à fins déterminées	39,1
Total des paiements de transfert législatifs	90 769,0

Paiements de transfert législatifs (en millions de dollars)



Total consolidé 97 402,7 \$ Million

1.7 Profil des dépenses pour 2009-2010

RHDCC a des dépenses supérieures à 97 milliards de dollars, dont presque 92 milliards de dollars, ou 94 %, sont des prestations directes versées aux Canadiens par l'assurance-emploi (AE), le Régime de pensions du Canada, la Sécurité de la vieillesse, la Prestation universelle pour la garde d'enfants, les prêts accordés en vertu de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants* et d'autres paiements de transfert législatifs. Le Ministère a dépensé 1,9 milliard de dollars en subventions et contributions votées et 2,6 milliards de dollars en vertu de la *Loi sur l'AE*.

Ressources humaines

En raison de l'importante augmentation de la demande pour ses programmes, le Ministère a dû réaffecter ses ressources humaines existantes dans les secteurs prioritaires et rapidement augmenter la taille de son effectif grâce à l'embauche de travailleurs temporaires. Cela a mis durablement à l'épreuve la capacité du Ministère de gérer ses ressources humaines, particulièrement sa capacité d'embaucher de nouveaux employés en temps opportun. Pour régler ce problème, il a axé ses activités d'atténuation sur la mise en œuvre du Modèle structurel de gestion des services en régions, qui inclut la création de nouveaux rôles, profils de compétences et stratégies de recrutement; des cours et des programmes de certification normalisés; un processus de progression professionnelle bien défini; la gestion du rendement et un programme de récompenses et de reconnaissance. Le Ministère a aussi élaboré un cadre de contrôle de la dotation et a eu plus souvent recours à la dotation collective.

De plus, la main-d'œuvre du Ministère à continuer de subir les effets des mêmes tendances démographiques qui touchent le reste de la population canadienne. Une main-d'œuvre vieillissante combinée à un taux élevé de roulement ont créé un risque quant à la capacité du ministère de mobiliser les ressources humaines nécessaires pour répondre aux besoins des Canadiens. Ce risque a entraîné une pression croissante nécessitant que le ministère prenne une nouvelle approche systématique de l'examen de ses opérations afin d'améliorer l'efficacité et l'efficience de son organisation. Pour relever ces défis, RHDC a continué à appuyer le renouvellement de la fonction publique pour créer un lieu de travail et un effectif sains et adaptés grâce à un solide leadership des membres de la direction et des gestionnaires. Parmi les initiatives dans ce domaine, mentionnons le renforcement des compétences des employés, la création d'un environnement qui facilite l'autonomie et l'engagement des employés, la promotion de la créativité, de l'innovation et de la pensée prospective et le renforcement de l'infrastructure de gestion des ressources humaines et financières qui appuie l'organisation.

Vieillessement de l'infrastructure des technologies de l'information

L'infrastructure des technologies de l'information vieillissante du Ministère a limité sa capacité de mettre en œuvre des approches nouvelles et innovatrices en matière de processus opérationnels. L'accroissement de la demande pour les services du Ministère en raison du ralentissement économique a mis une pression supplémentaire sur les systèmes de traitement et opérationnels.

Au cours de l'exercice, le Ministère a agi rapidement pour prendre des mesures visant à atténuer ce risque, y compris le lancement d'un programme de renouvellement de l'infrastructure. Ce programme visait à réduire au minimum les risques liés aux applications essentielles de RHDC grâce à une approche planifiée de mise à niveau des composantes de l'infrastructure des technologies de l'information, ciblant d'abord les applications opérationnelles très prioritaires qui risquent le plus de tomber en panne. Le Ministère a aussi mis en place un processus rigoureux d'examen des investissements rigoureux pour s'assurer que l'affectation des fonds est harmonisée aux objectifs hautement prioritaires et a élaboré une feuille de route sur le renouvellement et la modernisation à long terme pour le renouvellement et la modernisation de son infrastructure des technologies et de ses applications logicielles connexes.

Efficacité générale des stratégies d'atténuation du risque

Le Ministère a réussi à atténuer ces risques durant l'exercice 2009–2010, permettant ainsi à ses trois secteurs d'activité de répondre à la demande en matière de services durant la récession et de contribuer au *Plan d'action économique du Canada*. Bon nombre des risques associés aux ressources humaines et à l'infrastructure des technologies de l'information persisteront à moyen terme et nécessiteront que le ministère poursuive le contrôle de ces risques et mette en œuvre des stratégies d'atténuation à long terme. En 2010–2011, RHDC poursuivra la mise en œuvre de son plan plurianuel pour assurer la gestion des ressources humaines et financières et pour renouveler l'infrastructure vieillissante des technologies de l'information.

1.6 Analyse des risques

Durant l'exercice, l'économie canadienne a subi les effets de la récession mondiale, y compris une augmentation du nombre de chômeurs et une diminution de la confiance affichée par les consommateurs et les entreprises, qui ont atteint son niveau le plus bas depuis 2001. Le ralentissement économique a fait augmenter la demande dans le cadre de beaucoup de programmes de RHDC, y compris l'assurance-emploi, les programmes sur le marché du travail et l'aide financière aux étudiants. En outre, le rôle clé du Ministère dans le cadre de la prestation de composantes du *Plan d'action économique du Canada* a exigé des réponses rapides en matière d'élaboration de politiques et de prestation de services.

Dans ce contexte, le Ministère a cerné et pris en main quatre facteurs de risque : prestation de services, ressources financières, ressources humaines et vieillissement de l'infrastructure des technologies.

Prestation de services

Le Ministère a vu augmenter de façon importante le nombre de demandes d'assurance-emploi et de demandes pour d'autres programmes sur le marché du travail comme le travail partagé. La charge de travail sur les premières lignes a représenté un défi continu pour les activités de prestation de services du Ministère, qui devait aussi travailler à la mise en œuvre de composantes clés du *Plan d'action économique du Canada*.

Il y avait un risque que le Ministère ne soit pas en mesure de répondre à la demande accrue en services tout en mettant en œuvre les volets du *Plan d'action économique du Canada* dont il avait la responsabilité dans les délais requis. Un comité ministériel volant d'intervention a été créé. Son mandat était de superviser et de gérer les risques liés à la mise en œuvre du *Plan d'action économique du Canada*. Pour répondre au besoin immédiat de renforcement de la capacité de prestation de services, le Ministère a augmenté ses ressources humaines en y ajoutant temporairement 3 000 équivalents temps plein.

Le Ministère a continué à travailler avec les gouvernements provinciaux et territoriaux pour améliorer les services aux Canadiens, renforcer l'imputabilité, clarifier les rôles et les responsabilités des gouvernements et

Ressources financières

améliorer la gestion des champs de responsabilités partagés. On y est arrivé en faisant ce qui suit : mise en œuvre de nouvelles Ententes sur le marché du travail et du Fonds de transition et de formation stratégique négociation de nouvelles ententes ou modification d'ententes existantes conclues avec les provinces et les territoires dans le cadre de l'initiative ciblée pour les travailleurs âgés; élaboration de lettres d'accord pour renforcer l'échange de renseignements, mise en œuvre d'ententes sur les données de l'état civil et élaboration d'un protocole d'entente sur la collaboration en matière de prestation de services.

Ces efforts ont permis au Ministère de mettre en œuvre de façon réussie les nouvelles mesures du *Plan d'action économique du Canada* dont il avait la responsabilité tout en maintenant des normes de service rigoureuses dans le cadre de ses programmes.

Le ministère a entrepris les démarches pour améliorer son Cadre de la mesure du rendement pour fournir à la haute direction des renseignements précis sur le rendement afin d'étayer les processus décisionnels et d'appuyer la réaffectation de ressources. On a déployé d'autres efforts pour renforcer la diligence raisonnable, y compris l'amélioration des activités courantes de prévision financière et de préparation de rapports connexes du Ministère. On a aussi accru l'intégration de ses processus de planification pour améliorer l'harmonisation des affectations des ressources financières et humaines avec les priorités opérationnelles.

(Suite et fin)	
<p>Priorité opérationnelle</p> <p>Etat</p>	
<p>Répondre à l'augmentation de la demande de services des actuels programmes administrés par Service Canada</p>	
<p>Le Ministère a mis en place plusieurs mesures pour combler la demande accrue en matière de services découlant du ralentissement économique et pour maintenir les niveaux de service auxquels les Canadiens s'attendent. Par conséquent, il a dépassé sa cible en matière de rapidité de paiement des demandes d'assurance-emploi (AE). En effet, 84,2 % des prestations ont été versées dans les 28 jours suivant la date de présentation de la demande. Les programmes de pension de retraite du RPC, de la Sécurité de la vieillesse (SV) de base et de la Subvention incitative aux apprentis ont aussi dépassé leurs cibles respectives en matière de rapidité de paiement.</p> <p>Le taux d'exactitude des versements de prestations de l'AE, de la SV et du RPC dépasse la cible de 95 %.</p>	
<p>Type</p> <p>Nouveau</p>	
<p>Lien avec les résultats stratégiques</p> <p>Résultat stratégique 4</p> <p>Excellence du service pour les Canadiens</p>	
<p>Priorité de gestion</p> <p>Etat</p>	
<p>Soutenir les activités et les priorités de base de l'organisation en offrant des services ministériels efficaces et efficaces</p>	
<p>Le programme de la direction de RHDCC inclut un large éventail d'activités à l'appui de l'excellence en gestion.</p> <p>Le ministère a développé une nouvelle approche d'évaluation, gestion et attention des risques pour améliorer l'intégrité des programmes de contribution, laquelle a été mise en œuvre à l'échelle du portefeuille le 1^{er} avril 2010. Le bureau d'examen des investissements a supervisé un portefeuille de plus de 40 projets de changement opérationnel et d'utilisation des technologies de l'information à l'appui des services offerts aux Canadiens et aux employeurs. Le Ministère a aussi entrepris des activités liées à ses priorités en matière de renouvellement : créer un milieu de travail sain et habilitant, renforcer le leadership et investir dans le perfectionnement professionnel.</p>	
<p>Type</p> <p>Nouveau</p>	
<p>Lien avec les résultats stratégiques</p> <p>Résultat stratégique 1</p> <p>Une main-d'œuvre qualifiée, inclusive et capable de s'adapter, et un marché du travail efficace</p> <p>Résultat stratégique 2</p> <p>Des milieux de travail sécuritaires, équitables et productifs, où règne la coopération</p> <p>Résultat stratégique 3</p> <p>Sécurité du revenu, accès aux possibilités, et mieux-être des personnes, des familles et des collectivités</p> <p>Résultat stratégique 4</p> <p>Excellence du service pour les Canadiens</p>	

Aider les travailleurs et les employeurs canadiens à maintenir la sécurité, l'équité, la productivité et la coopération en milieu de travail pendant la récession en offrant des mesures de soutien et des services pertinents et opportuns

Le Programme du travail a dirigé l'initiative du budget de 2009 visant à élargir le Programme de protection des salariés, qui, initialement, avait été conçu pour payer les salaires et verser les congés quand un employeur fait faillite ou qu'il est sous séquestre. Grâce à l'expansion, le programme couvre dorénavant aussi les indemnités de départ et de cessation d'emploi non versées. Par conséquent, les travailleurs canadiens confrontés à ces situations, bénéficient d'une rémunération plus élevée durant cette période difficile de leur vie.

Le Programme du travail a redoublé d'efforts pour aider les employeurs et les syndicats à négocier des conventions collectives, en raison du fait que les ralentissements économiques ont tendance à créer des tensions à la table des négociations et à augmenter les risques de grève ou de lock-out quand il est le moins propice de le faire sur le plan économique.

Le Programme du travail a joué un rôle important en réaction à la pandémie de H1N1 de 2009 et la gestion des refus de travailler dans le secteur critique qu'est le transport aérien.

Type
Continu

Lien avec les résultats stratégiques
Résultat stratégique 2

Des milieux de travail sécuritaires, équitables et productifs, où règne la coopération

Aider les Canadiens en mettant en place des mesures ciblées et modernisées de sécurité du revenu et de développement social pour les populations vulnérables (aînés, personnes handicapées, sans-abri, personnes à risque d'itinérance, et collectivités)

Type
Continu

Lien avec les résultats stratégiques
Résultat stratégique 3

Sécurité du revenu, accès aux possibilités, et mieux-être des personnes, des familles et des collectivités

RHDC a continué à fournir des prestations prévues par la loi aux Canadiens par le truchement du Régime de pensions du Canada (RPC), des prestations d'invalidité du RPC, de la Sécurité de la vieillesse (SV) et du Supplément de revenu garanti, ce qui contribue à la stabilité du système de revenu de retraite et a pour effet de réduire la pauvreté chez les aînés.

Le Ministère a aussi géré des programmes visant à fournir aux particuliers et aux familles un accès à des services, des renseignements et des possibilités pour augmenter leur bien-être et leur participation dans leurs collectivités.

De plus, RHDC a continué d'aider les sans-abri et leur famille et ceux à risque de le devenir, grâce à la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance. Ce programme a dépassé ses cibles annuelles, à la fois en fait d'engagements financiers des partenaires et d'investissements ciblés dans le logement de transition et le logement supervisé à plus long terme.

1.5 Contribution des priorités aux résultats stratégiques

Priorité opérationnelle

État

Aider les travailleurs canadiens en période de récession en investissant dans le soutien du revenu, l'aide à l'adaptation et les compétences

RHDDC a joué un rôle critique dans le cadre de la mise en œuvre de la première année du *Plan d'action économique du Canada* en fournissant des prestations d'assurance-emploi (AE) supplémentaires et du soutien aux travailleurs les plus touchés par le ralentissement économique. Les prestataires de l'AE ont pu bénéficier de cinq semaines de prestations de plus, et les travailleurs de longue date ont eu accès à l'Initiative d'aide à la transition de carrière et à la prolongation de la période de prestations ordinaires de l'AE rendue possible grâce au projet de loi C-50, *Loi modifiant la Loi sur l'assurance-emploi et augmentant les prestations*. On a évité des pertes d'emplois temporaires en prolongeant les accords de travail partagé, et les Canadiens ont bénéficié d'occasions de renforcement des compétences et de formation grâce aux fonds supplémentaires fournis aux provinces et aux territoires dans le cadre des Ententes sur le développement du marché du travail et du nouveau Fonds de transition et de formation stratégique. Les travailleurs âgés admissibles ont bénéficié d'investissements supplémentaires dans l'Initiative ciblée pour les travailleurs âgés, et bon nombre d'étudiants ont pu profiter d'occasions d'emplois supplémentaires grâce au programme Emplois d'été Canada. Les Autochtones ont pu tirer avantage d'occasions de perfectionnement des compétences et de formation grâce aux Partenariats pour les compétences et l'emploi des Autochtones et au Fonds d'investissement stratégique pour les compétences et la formation des Autochtones. D'autres investissements ont été faits à l'appui des apprentis notamment par la nouvelle Subvention à l'achèvement de la formation d'apprenti. RHDDC a aussi promu la Loi sur l'équité pour les travailleurs indépendants, qui permet aux travailleurs indépendants, sur une base volontaire, de bénéficier des prestations spéciales de l'AE (p. ex. parentales et de maladie), s'ils le veulent.

Le Ministère a mis en place la Stratégie de formation pour les compétences et l'emploi destinée aux Autochtones et le Fonds pour les compétences et les partenariats, qui visent à augmenter la participation des Autochtones au sein du marché du travail canadien. En collaboration avec les provinces et les territoires, le Ministère a aussi mis en place avec succès le Programme canadien de subventions aux étudiants pour les étudiants à faible revenu ou à revenu moyen ainsi que le Programme d'aide au remboursement des prêts aux étudiants. Il a aussi continué à mettre en œuvre les initiatives de la Vision de la prestation des services pour l'aide financière aux étudiants.

Type

Nouveau

Lien avec les résultats stratégiques

Résultat stratégique 1

Une main-d'œuvre qualifiée, inclusive et capable de s'adapter, et un marché du travail efficace

(À suivre)

Depuis le cycle budgétaire 2009-2010, les ressources de l'activité de programme Services internes sont présentées séparément des ressources des autres activités de programme. Elles ne sont plus réparties entre les autres activités de programme, comme c'était le cas dans les Budgets principaux des dépenses antérieurs. On a recalculé les dépenses par activité de programme pour 2008-2009 pour garantir que les deux exercices soient comparables.

(Ressources financières, brutes, en millions de dollars)	Depenses réelles ^a 2008-2009	Budget principal des dépenses	Depenses prévues	Total des autorisations	Depenses réelles
Services internes	875,7	790,8	794,2	960,0	937,4
Total	875,7	790,8	794,2	960,0	937,4

Activité de programme

Depuis le cycle budgétaire 2009-2010, les ressources de l'activité de programme Services internes sont présentées séparément des ressources des autres activités de programme. Elles ne sont plus réparties entre les autres activités de programme, comme c'était le cas dans les Budgets principaux des dépenses antérieurs. On a recalculé les ressources par activité de programme pour 2008-2009 pour garantir que les deux exercices soient comparables.

		2009-2010				
(Ressources financières, brutes, en millions de dollars)	Dépenses réelles ^a 2008-2009	Budget des dépenses principales	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	Correspondance sur les résultats du Gouvernement du Canada
Service axé sur les citoyens	538,8	466,9	474,5	540,9	531,1	Un gouvernement fédéral transparent, responsable et à l'écoute
Intégrité et traitement	688,9	553,5	553,5	826,4	804,7	Un gouvernement fédéral transparent, responsable et à l'écoute
Total	1 222,7	1 020,4	1 028,0	1 367,3	1 335,8	

Rendement et résultats antérieurs	
Indicateur du résultat stratégique	Cible
<p>Service Canada représente le gouvernement du Canada auprès de millions de Canadiens. Grâce à son réseau de modes de services, il offre aux Canadiens un large éventail de programmes et de services gouvernementaux. Service Canada s'engage à répondre aux besoins des Canadiens, qu'ils soient à la recherche de renseignements de base au sujet des programmes et des services du gouvernement du Canada, qu'ils présentent des demandes de prestations nationales gérées par RHDC auxquelles ils ont droit, comme la Sécurité de la vieillesse et le Régime de pensions du Canada ou l'assurance-emploi, ou qu'ils veulent accéder à des services offerts au nom de partenaires, comme les services d'agent réceptionnaire des demandes de passeport. Service Canada réalise cela en assurant l'excellence de son service axé sur le citoyen et grâce à la contribution quotidienne de ses employés professionnels et informés.</p> <p>L'excellence en matière de service consiste à fournir constamment aux citoyens une expérience positive et une prestation de services durable, efficiente, abordable et équitable tout en aidant le Ministère et le gouvernement dans son ensemble à réaliser d'importants objectifs stratégiques et législatifs. En outre, il faut continuellement tenter de tirer profit du lien qui unit Service Canada aux Canadiens et saisir les occasions qui se présentent pour interagir de façon positive, dialoguer et écouter les commentaires pour s'assurer que les orientations stratégiques, l'élaboration de programmes et la prestation de services continuent à répondre aux besoins changeants et aux attentes des citoyens. Afin d'appuyer continuellement l'amélioration de l'excellence en matière de service, le Ministère réalise des activités de recherche et recueille les commentaires des citoyens afin de renforcer sa capacité d'offrir les bons services au bon moment et de la bonne façon.</p>	
<p>Résultat stratégique 4 Excellence du service pour les Canadiens</p>	

Pourcentage de clients servis qui sont satisfaits de la prestation des programmes et des services de Service Canada	85 %
<p>Tous les deux ans, le Ministère réalise une enquête sur la satisfaction des clients pour évaluer la qualité des services du point de vue des Canadiens qui y accèdent par l'intermédiaire de Service Canada. La dernière enquête a été réalisée en 2007–2008; cependant, en raison des priorités découlant du Plan d'action économique du Canada, les fonds et les ressources ont été affectés aux services supplémentaires et au soutien qui a eu comme conséquence de reporter l'Enquête en 2010–2011.</p>	
<p>Résultats antérieurs :</p> <p>2007–2008 : 83 % 2005–2006 : 84 %</p>	

Selon les résultats de 2009–2010 du Bureau de la satisfaction des clients de Service Canada, il y a eu amélioration de la satisfaction des clients. En effet, le nombre de compléments reçus est passé à 99, comparativement à 71 en 2007–2009. Plus de 60 % des compléments reçus concernaient directement les services fournis dans le cadre du régime d'assurance-emploi. En outre, le nombre de plaintes formulées par les clients en 2009–2010 a diminué de 29 % comparativement à 2008–2009.

2009-2010						
(Ressources financières, brutes, en millions de dollars)	Dépenses réelles ^a 2008-2009	Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	Correspondance sur les résultats du Gouvernement du Canada
Sécurité du revenu	62 419,0	35 268,9	66 011,9	65 210,5	65 199,8	Sécurité du revenu et emploi pour les Canadiens
Développement social	2 794,0	2 639,5	2 769,0	2 851,4	2 796,8	Une société diversifiée faisant la promotion de la dualité linguistique et de l'inclusion sociale
Total	65 213,0	37 908,4	68 780,9	68 061,9	67 996,6	

^a Depuis le cycle budgétaire 2009-2010, les ressources de l'activité de programme Services internes sont présentées séparément des ressources des dépenses de programme. Elles ne sont plus réparties entre les autres activités de programme, comme c'était le cas dans les Budgets principaux des dépenses antérieurs. On a recalculé les dépenses par activité de programme pour 2008-2009 pour garantir que les deux exercices soient comparables.

Résultat stratégique 3 Sécurité du revenu, accès aux possibilités et mieux-être des personnes, des familles et des collectivités

Pour atteindre ce résultat stratégique, RHDDC établit des politiques sur le système de pension public du Canada dont il assure la gestion. Le système englobe les pensions de retraite, les pensions de survivant et les prestations d'invalidité, y compris le Régime de pensions du Canada, de la Sécurité de la Vieillesse et du Supplément de revenu garanti. RHDDC administre et régit également, à l'aide de politiques, les prestations versées dans le cadre de programmes comme la Prestation nationale pour enfants et la Prestation universelle pour la garde d'enfants, tandis que le Programme canadien pour l'épargne-invalidité permet aux Canadiennes et Canadiens handicapés et à leur famille d'épargner pour l'avenir. Le Ministère s'est associé à des partenaires pour améliorer l'accès aux possibilités et le mieux-être des particuliers, des familles et des communautés en mettant en œuvre des politiques et des programmes pour appuyer :

- les particuliers et les familles qui sont sans abri et ceux qui risquent de le devenir
- les enfants et les familles;
- la sensibilisation à la violence à l'égard des aînés;
- les personnes âgées;
- les communautés;
- les personnes handicapées.

RHDDC est le ministère fédéral responsable de l'adoption internationale au Canada. Par l'Intermédiaire du Bureau de la condition des personnes handicapées, RHDDC coordonne les efforts déployés par le gouvernement du Canada pour promouvoir la pleine participation des Canadiennes et Canadiens handicapés à des programmes d'apprentissage, au marché du travail et à la vie communautaire.

Indicateur du résultat stratégique	Cibles	Rendement et résultats antérieurs
Nombre et pourcentage de personnes de 65 ans et plus en situation de faible revenu familial et plus en situation de personnes de 65 ans	2 19 000 aînés*	Résultats 2007 : 201 200; 4,8 % of all seniors Résultats antérieurs : 2006 : 219 000; 5,4 % de tous les aînés 2005 : 241 900; 6,1 % de tous les aînés
Source : Enquête sur la dynamique du travail et du revenu		
Nombre et pourcentage de personnes de 65 ans et plus qui se seraient retrouvées en situation de faible revenu familial n'eût été du soutien que leur procure leur pension publique	1 946 540* 47,8 % de tous les aînés	Résultats 2007 : 1 907 250; 45,6 % de tous les aînés Résultats antérieurs : 2006 : 1 946 540; 47,8 % de tous les aînés 2005 : 1 963 400; 49,9 % de tous les aînés 2004 : 1 977 400; 50,9 % de tous les aînés
Source : Enquête sur la dynamique du travail et du revenu		

* Ces indicateurs de rendement visent à démontrer comment les Programmes de la sécurité du revenu du Ministère contribuent à la réduction du taux de faible revenu chez les personnes âgées, passant d'environ 45,6 % à 4,8 % (Cetris parbus). Les données pour cet indicateur sont disponibles que trois ans après la fin de l'exercice. Cet indicateur de faible revenu est mesuré à l'aide des Seuls). Les données pour cet indicateur sont disponibles que Les SFR évaluent le niveau de revenu à partir duquel les dépenses des familles consacrées aux nécessités représentent plus de 20 % comparativement à la famille moyenne. Le SFR varie selon la taille de la famille et la taille de l'agglomération où elle réside. Se référer à : <http://www.statcan.gc.ca/pub/75f0002m/2010005/tb/101-tra.htm> pour de plus amples renseignements.

Résultat stratégique 2 Des milieux de travail sécuritaires, équitables et productifs, où règne la coopération

Pour atteindre ce résultat stratégique, RHDC, par l'intermédiaire du Programme du travail :

- élabore des options novatrices de programmes et de politiques en réaction à l'évolution du marché du travail et des relations employeur-employé;
- recueille, analyse et diffuse de l'information sur les développements dans les négociations collectives, le droit du travail et les tendances dans les milieux de travail au Canada;
- offre des services de médiation et de conciliation aux employeurs assujettis à la réglementation fédérale et aux syndicats qui prennent part à des négociations collectives dont les enjeux sont élevés;
- impose l'observation des normes du travail et des normes de santé et sécurité au travail, telles qu'elles sont définies dans le *Code canadien du travail*, dans les milieux de travail de la compétence fédérale;
- offre des outils et des conseils favorisant l'équité en matière d'emploi et la diversité en milieu de travail;
- offre des services de prévention des incendies dans les immeubles fédéraux et les réserves;
- traite les demandes d'indemnisation des accidents du travail soumises par les employés du secteur public fédéral;
- supervise le Programme de protection des salaires;
- explore la modernisation des lois et règlements;
- gère les relations fédérales-provinciales-territoriales entre les ministères responsables du Travail au Canada;
- gère la participation du Canada aux forums internationaux sur le travail;
- négocie et met en œuvre des accords de coopération dans le domaine du travail et des cadres de coopération dans le contexte de négociations de libre-échange pour faire avancer les intérêts et les valeurs du Canada à l'étranger.

Indicateur du résultat stratégique	Cible	Rendement et résultats antérieurs
Nombre de problèmes réglés par des stratégies bien structurées	100 %	Résultat de 2009-2010 : 100 %

Cet indicateur renvoie aux stratégies (telles que recherche, communication et enseignements, options stratégiques et législation) prévues et mises en œuvre avec succès qui sont liées aux nouveaux et anciens enjeux des milieux de travail. On détermine qu'une stratégie a été bien appliquée si l'enjeu a été bien défini et que la ministre du Travail a approuvé un plan tourné vers l'avenir.

(Ressources financières, brutes, en millions de dollars)	Dépenses réelles ^a 2008-2009	Budget des dépenses principal	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	Correspondance sur les résultats du Gouvernement du Canada
Travail	233,9	246,3	271,2	270,8	268,5	Un marché du travail équilibré et sécuritaire
Total	233,9	246,3	271,2	270,8	268,5	

^a Depuis le cycle budgétaire 2009-2010, les ressources de l'activité de programme Services internes sont présentées séparément des ressources des dépenses antérieures. Elles ne sont plus réparties entre les autres activités de programme, comme c'était le cas dans les Budgets principaux comparables. On a recalculé les dépenses par activité de programme pour 2008-2009 pour garantir que les deux exercices soient comparables.

(Suite)

Indicateur du résultat stratégique		Cibles	Rendement et résultats antérieurs
Taux d'emploi (pourcentage de la population qui travaille par rapport à la population en âge de travailler)		73,2 %*	Résultats antérieurs : 2008-2009 : 73,2 % 2007-2008 : 73,7 % 2006-2007 : 73,1 % 2005-2006 : 72,6 % 2004-2005 : 72,5 %
Source : Enquête sur la population active			
Pourcentage moyen des prestations ordinaires de l'assurance-emploi autorisées et utilisées		59,7 %	Résultats antérieurs : 2006-2007 : 59,7 % 2005-2006 : 59,7 % 2004-2005 : 59,8 % 2003-2004 : 60,9 % 2002-2003 : 61,3 %
Source : Données administratives de l'assurance-emploi			
* Le rendement antérieur de RHDCC est utilisé pour déterminer une cible pour ces indicateurs.			

(Ressources financières, brutes, en millions de dollars)	Dépenses réelles ^a 2008-2009	Budget des dépenses principal	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	Correspondance sur les résultats du Gouvernement du Canada
Compétences et emploi	18 077,6	1 772,6	21 148,1	23 865,2	23 765,6	Sécurité du revenu et emploi pour les Canadiens
Apprentissage	2 117,8	2 159,0	2 159,1	2 474,3	2 466,7	Economie novatrice et axée sur le savoir
Total	20 195,4	3 931,6	23 307,2	26 339,5	26 232,3	

^a Depuis le cycle budgétaire 2009-2010, les ressources de l'activité de programme Services internes sont présentées séparément des ressources des autres activités de programme. Elles ne sont plus réparties entre les autres activités de programme, comme c'était le cas dans les Budgets principaux des dépenses antérieurs. On a recalculé les dépenses par activité de programme pour 2008-2009 pour garantir que les deux exercices soient comparables.

Indicateur du résultat stratégique

Cibles

Rendement et résultats antérieurs

Pourcentage de Canadiens (25 à 64 ans) qui ont

obtenu un certificat, un diplôme ou un grade de niveau

postsecondaire

Source : Calcul interne de RHDCC à l'aide des résultats de l'Enquête sur la population active

Résultats antérieurs :
2008 : 60,8 %
2007 : 60,3 %
2005 : 58,3 %
1990 : 39,6 %

Au cours des cinq dernières années,

le Canada est arrivé au premier rang parmi

les pays de l'Organisation de coopération et

de développement économique en fait de

pourcentage le plus élevé de sa population

qui a obtenu un diplôme d'études

postsecondaires (Regards sur l'éducation

en 2009 au www.ocde.org)

Pourcentage des membres de la population active

adulte (de 25 à 64 ans) qui prennent part à un

programme de formation liée à l'emploi subventionné

par leur employeur et à d'autres programmes officiels

de formation liée à l'emploi

Source : Enquête sur l'accès et le soutien à l'éducation et la formation

Formation liée à

l'emploi non

subventionnée

par

l'employeur :

34,7 %

Formation liée à

l'emploi

subventionnée

à l'emploi

par

l'employeur :

25 %

2008	2002
Formation liée à l'emploi non subventionnée par l'employeur	30,6 %
24,6 %	

2008	2002
Formation liée à l'emploi subventionnée par l'employeur	27,7 %
21,7 %	

Note : Le libellé de cet indicateur et les résultats de 2002

ont été révisés à la lumière de nouvelles sources de

données (Enquête sur l'accès et le soutien à l'éducation et

la formation). Par conséquent, on ne peut pas comparer

directement les résultats de 2002 avec ceux utilisés dans

le Rapport sur les plans et les priorités de 2009-2010;

ils renvoient à l'Enquête sur l'éducation et la formation des

adultes qui n'est plus menée.

Pourcentage de chômeurs étant demeuré au chômage

pendant 53 semaines ou plus

Source : Enquête sur la population active

Résultats de 2009-2010 : 4,9 %

Résultats antérieurs :

2008-2009 : 3,8 %

2007-2008 : 4,1 %

2006-2007 : 4,4 %

2005-2006 : 4,7 %

2004-2005 : 4,8 %

1.4 Tableaux sommaires sur le rendement

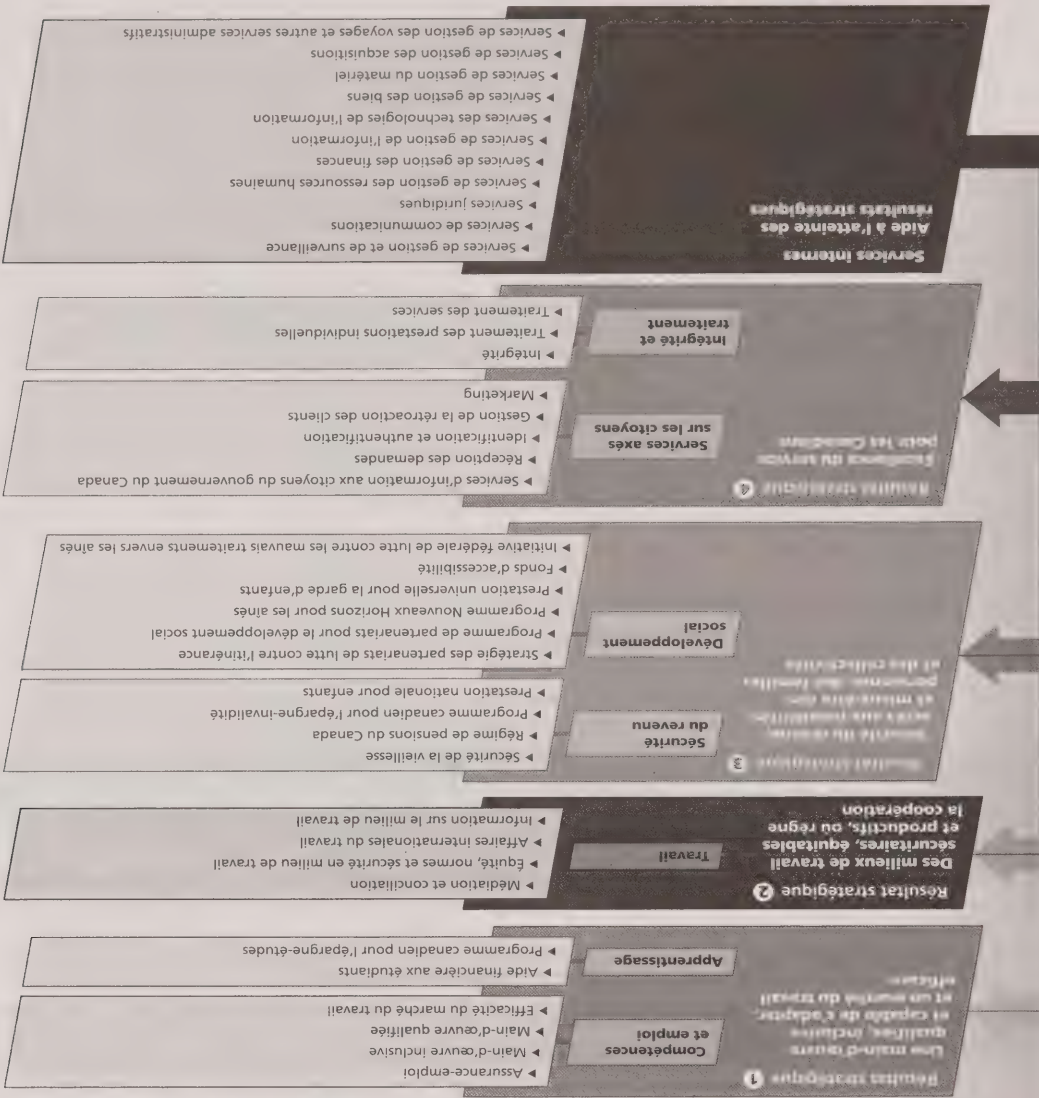
Total des ressources financières			
Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	(en millions de dollars)
94 719,8	97 622,1	97 402,7	
Total des ressources humaines			
Ressources prévues	Ressources réelles	Ecart	Equivalents temps plein
24 508	25 109	(601)	
Résultat stratégique 1			
Une main-d'œuvre qualifiée, inclusive et capable de s'adapter, et un marché du travail efficace			
Données financières			
Pour atteindre ce résultat stratégique, RHDC aide les Canadiennes et les Canadiens à saisir les possibilités d'améliorer leurs compétences et leurs connaissances et de poursuivre et terminer, des études postsecondaires, puisque ces programmes :			
• offrent un soutien temporaire du revenu à ceux qui cotisent au régime d'assurance-emploi pendant qu'ils se cherchent du travail;			
• offrent des prêts et des bourses aux étudiants de niveau postsecondaire;			
• encouragent les Canadiennes et les Canadiens à épargner en vue des études postsecondaires d'un enfant de moins de 18 ans;			
• améliorent les possibilités de développement des compétences.			
RHDC facilite la participation à la population active en :			
• réduisant les obstacles à la participation des groupes sous-représentés dans la population active, notamment les Autochtones, les travailleurs âgés, les jeunes et les personnes handicapées;			
• réduisant les obstacles à la mobilité interprovinciale de la main-d'œuvre;			
• produisant une information sur le marché du travail et les compétences pour la population actuelle et les nouveaux arrivants;			
• améliorant la reconnaissance des titres de compétence étrangers.			
Indicateur du résultat stratégique			
Cibles	Rendement et résultats antérieurs		
70,5 %	Résultat de 2009–2010 : 71,1 %		
(Voir page 45 pour la ventilation.)			
Résultats antérieurs :			
2008–2009 : 70,7 %			
2007–2008 : 70,0 %			
2004–2005 : 68,0 %			
1990–1991 : 52,1 %			
Source : Calcul interne de RHDC à l'aide des résultats de l'Enquête sur la population active			

1.3 Architecture des activités de programme

Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes

L'excellence dans tout ce que nous entreprenons

Mission : Bâti un Canada plus fort et plus concurrentiel, aider les Canadiennes et les Canadiens à faire les bons choix afin que leurs vies soient plus productives et gratifiantes, et améliorer leur qualité de vie.



L'architecture des activités de programme (AAP) de RHDCC est une représentation des programmes offerts par RHDCC et des résultats (résultats stratégiques) qu'ils visent à procurer aux Canadiens. L'AAP contient par ailleurs une activité de programme pour les services internes du Ministère, ces derniers étant essentiels au soutien des résultats stratégiques de RHDCC.

1.1 Introduction

Le présent document fait le point sur le rendement des Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDC) du 1^{er} avril 2009 au 31 mars 2010. Il porte sur les réalisations du Ministère liées aux engagements établis dans le Rapport sur les plans et les priorités de 2009-2010.

1.2 Raison d'être

et responsabilités

RHDC a pour mission de bâtir un Canada plus fort et plus concurrentiel, d'aider les Canadiennes et les Canadiens à faire les bons choix afin que leur vie soit plus productive et gratifiante, et d'améliorer leur qualité de vie. Pour remplir son mandat, le Ministère intervient dans trois secteurs d'activité : les programmes d'aide aux ressources humaines et au développement des compétences, le Programme du travail, et Service Canada.

Ensemble, les trois secteurs d'activité de RHDC offrent une gamme de programmes et de services qui ont une incidence sur la vie des Canadiens à toutes les étapes de leur vie, notamment :

- la Sécurité de la vieillesse (SV);
- le Régime de pensions du Canada (RPC);
- l'assurance-emploi (AE);
- les programmes canadiens de prêts et de subventions aux étudiants;
- la Prestation nationale pour enfants;
- la Prestation universelle pour la garde d'enfants.

Ces avantages directs pour les Canadiennes et les Canadiens font partie du filet de sécurité sociale du Canada et représentent près de 95 % des dépenses du Ministère. Ils visent à assurer une sécurité du revenu de base aux personnes âgées, à venir en aide aux chômeurs, à aider les étudiants à financer leurs études postsecondaires, et à venir en aide aux parents de jeunes enfants, en particulier ceux de familles à revenu faible ou modeste.

RHDC subventionne également des organisations et d'autres ordres de gouvernement au moyen de programmes ciblés dans le marché du travail ou de développement social qui cherchent à améliorer la compétitivité du Canada, à procurer de meilleures chances aux canadiens faisant partie des groupes vulnérables et à aider les Canadiennes et les Canadiens à faire preuve de résilience, à développer leurs compétences, et à s'adapter aux circonstances. Par l'entremise du Programme du travail, RHDC est responsable des lois et des politiques du travail dans les milieux de travail de réglementation fédérale. Le Programme a pour mandat de promouvoir et de protéger la santé et la sécurité en milieu de travail, de même que les normes du travail, en favorisant des relations de travail constructives, en élaborant des options de politiques et de programmes liées à la main-d'œuvre en réponse à l'évolution du contexte social et économique, en produisant une information personnalisée sur les relations industrielles et les tendances observées en milieu de travail, en représentant le Canada au sein d'organismes internationaux qui s'occupent des enjeux du travail, et en négociant des accords de coopération dans le domaine du travail et des cadres coopératifs avec ses partenaires du libre-échange et ses nouveaux partenaires économiques. Service Canada permet aux citoyens d'accéder aux programmes de RHDC, de même qu'à d'autres programmes et services du gouvernement du Canada, dans plus de 600 points de service répartis sur l'ensemble du territoire canadien. En plus des services offerts en personne, Service Canada répond aux besoins des Canadiens sur Internet (www.servicecanada.gc.ca) et par téléphone au 1 800 O-Canada grâce à son réseau intégré de centres d'appel.

**Ressources humaines et Développement
des compétences Canada**

Section I Survol du Ministère



Lisa Raitt

n tant que ministre du Travail du Canada, je suis satisfaite des réalisations du Programme du travail au cours de l'exercice 2009-2010. Nous avons atteint, et même dépassé, nos objectifs, et ce, en cette période particulièrement difficile durant laquelle nous avons fait face à divers enjeux : le ralentissement économique mondial, le virus H1N1 en 2009 et la reprise économique du Canada

Le Programme du travail contribue au succès économique du Canada et au bien-être des citoyens en faisant la promotion des milieux de travail sains, équitables et productifs, et des relations de travail concertées. Grâce à une collaboration étroite avec les employeurs, les syndicats, les collèges provinciaux et territoriaux, de même que des partenaires internationaux, le Programme du travail continue à trouver des façons novatrices d'appuyer les Canadiens qui travaillent fort, de favoriser la création d'environnements de travail dynamiques et de promouvoir les valeurs canadiennes et les pratiques équitables en matière d'emploi à l'échelle internationale. Ces efforts contribuent à la réussite économique du pays et à la solidité de sa structure sociale.

Alors que nous sommes confrontés à des défis économiques, le Programme du travail continue à jouer un rôle important dans la reprise économique du pays. Le Programme de protection des salariés, qui a été élargi en janvier 2009 par l'entremise du Plan d'action économique du Canada, a aidé plus de 23 500 travailleurs à récupérer leur salaire perdu à la suite de la faillite ou de la mise sous séquestre de leur employeur.

Parmi les autres réalisations, mentionnons la promotion des relations syndicales-patronales harmonieuses et la réduction du nombre d'arrêts de travail. Ces réalisations s'avèrent particulièrement importantes alors que l'économie du Canada reprend de la vigueur, mais demeure toutefois fragile. En 2009-2010, 94 p. 100 d'environ 200 différends liés à des négociations collectives se sont réglés sans arrêt de travail.

Les Canadiens devraient être en mesure de rentrer chez eux sains et saufs après le travail. Grâce aux activités ciblées et proactives du Programme du travail, le nombre de blessures et de décès en milieu de travail des industries à risque élevé n'a pas cessé de baisser depuis 2005.

En 2009-2010, le Programme du travail a renouvelé le [traduction] Cadre de coopération Canada Chine dans le domaine du travail sur les questions relatives au travail (Canada-China Framework for Labour Cooperation on Labour Matters). Il a également offert un soutien technique à des pays partenaires clés, comme le Pérou, la Colombie, le Guatemala et le Honduras afin de les aider à administrer leur législation en matière de travail et à se conformer aux normes internationales du travail.

Les milieux de travail canadiens étant en constante évolution, nous devons travailler ensemble afin de suivre le rythme et de nous adapter. Je suis convaincue que le Programme du travail continuera à surmonter ces défis avec efficacité.

Lisa Raitt

L'honorable Lisa Raitt, C.P., députée
Ministre du Travail

Message de la ministre des Ressources humaines et du Développement des compétences



C'est avec plaisir que je présente le Rapport ministériel sur le rendement (RMR) de Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDC) au Parlement. Ce rapport fait état des progrès réalisés relativement aux priorités définies dans le Rapport sur les plans et les priorités (RPP) 2009-2010.

En 2009-2010, le ralentissement économique mondial a eu des effets importants dans la vie de bon nombre de Canadiens. La priorité du gouvernement du Canada à cet égard était d'offrir un soutien aux travailleurs du pays et à leurs familles, et de stimuler l'économie. Pour ce faire, il a créé le Plan d'action économique du Canada. Le Plan a aidé des centaines de milliers de Canadiens à surmonter les défis amenés par ce ralentissement, tout en contribuant à la relance économique du pays.

RHDC a joué un rôle de grande importance dans la mise en œuvre de plusieurs mesures clés figurant dans le Plan d'action économique du Canada. Ces mesures temporaires et ciblées ont été conçues afin de protéger les emplois existants et d'en créer de nouveaux, ainsi que d'appuyer les Canadiens et à les aider à se préparer pour les métiers d'avenir. Les Canadiens sans emploi ont reçu un soutien plus important, par l'intermédiaire du programme d'assurance emploi. Les groupes les plus durement touchés, notamment les jeunes et les travailleurs plus âgés, ont bénéficié de fonds supplémentaires pour les aider à se trouver un nouvel emploi ou à se tourner vers une nouvelle carrière. Près de 200 000 Canadiens ont ainsi pu profiter d'investissements accrus dans des programmes de formation et de perfectionnement leur permettant d'améliorer leurs compétences afin de se trouver du travail. Les employeurs ont aussi eu droit à une assistance pour leur permettre d'éviter les mises à pied, grâce au Programme de travail partagé. Plus de 255 000 Canadiens ont participé à ce programme depuis le début du ralentissement économique.

Il est essentiel de disposer de l'éducation et des compétences nécessaires pour se préparer aux métiers d'avenir. Pour favoriser la présence d'une main-d'œuvre qualifiée, inclusive et capable de s'adapter, RHDC encourage les Canadiens à épargner en vue d'études postsecondaires et fournit une aide financière aux étudiants et aux étudiants et le Programme d'aide au remboursement, ont été mises à la disposition des étudiants. Cette année, plus de 275 000 étudiants de niveau collégial et du premier cycle universitaire ont profité du Programme canadien de bourses aux étudiants. Afin de mieux répondre à l'augmentation de la demande de services attribuable au ralentissement économique, Service Canada a mis en œuvre plusieurs mesures, procédant notamment au remaniement de ses processus, intensifiant l'automatisation, redistribuant la charge de travail à l'échelle du pays, prolongeant les heures d'ouverture et incitant les clients, dans la mesure du possible, à utiliser les fonctions de libre service en ligne. Les Canadiens ont ainsi pu recevoir rapidement des services et des prestations découlant de programmes de premier plan, dont l'assurance emploi, le Régime de pensions du Canada et la Sécurité de la vieillesse. Le maintien de l'excellence du service dans les rapports quotidiens avec les millions de Canadiens qui constituent sa clientèle demeure un engagement fondamental de Service Canada.

À titre de ministre des Ressources humaines et du Développement des compétences, je suis fière de la manière dont nous avons contribué à la protection des emplois existants et à la création de nouveaux emplois, et dont nous sommes venus en aide aux familles, aux employeurs et aux entreprises pendant le ralentissement économique. L'économie montre des signes de reprise et RHDC sera là pour appuyer les Canadiens tout au long du processus.

Diane Finley

L'honorable Diane Finley, C.P., députée
Ministre des Ressources humaines et du Développement des compétences

Messages des ministres

5	Messages des ministres
9	Section 1 Suivi du Ministère
10	1.1 Introduction
10	1.2 Raison d'être et responsabilités
11	1.3 Architecture des activités de programme
12	1.4 Tableaux sommaires sur le rendement
20	1.5 Contribution des priorités aux résultats stratégiques
23	1.6 Analyse des risques
25	1.7 Profil des dépenses pour 2009-2010
28	1.8 Sommaire des contributions de RHDC au Plan d'Action Économique du Canada
33	1.9 Postes votés et législatifs
35	Section II Analyse des activités de programme
	par résultat stratégique
36	2.1 Résultat stratégique ①
	Une main-d'œuvre qualifiée, inclusive et capable de s'adapter, et un marché du travail efficace
36	2.1.1 Activité de programme : Compétences et emploi
43	2.1.2 Activité de programme : Apprentissage
54	2.2 Résultat stratégique ②
	Des milieux de travail sécuritaires, équitables et productifs, où règne la coopération
54	2.2.1 Activité de programme : Travail
61	2.3 Résultat stratégique ③
	Sécurité du revenu, accès aux possibilités et mieux-être des personnes, des familles et des collectivités
61	2.3.1 Activité de programme : Sécurité du revenu
67	2.3.2 Activité de programme : Développement social
76	2.4 Résultat stratégique ④
	Excellence du service pour les Canadiens
76	2.4.1 Activité de programme : Service axé sur les citoyens
82	2.4.2 Activité de programme : Intégrité et traitement
92	2.5 Services internes
	2.5.1 Activité de programme : Services internes
99	Section III Renseignements supplémentaires
100	3.1 Tableaux électroniques
100	3.2 Principales données financières
104	3.3 Comptes à fins déterminées
111	3.4 Rapports législatifs annuels

Ressources humaines et Développement des compétences Canada

Budget des dépenses 2009 – 2010
Rapport ministériel sur le rendement

Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement. Le budget des dépenses, qui est déposé à la Chambre des communes par le président du Conseil du Trésor, comporte trois parties :

Partie I – Le Plan de dépenses du gouvernement présente un aperçu des dépenses fédérales et résume les principaux éléments du budget principal des dépenses.

Partie II – Le budget principal des dépenses étaye directement la Loi de crédits. Le budget principal des dépenses énonce les autorisations de dépenser (crédits) et les sommes à inclure dans les projets de loi de crédits ultérieurs. Le Parlement devra adopter ces crédits afin que le gouvernement puisse mettre en application ses plans de dépenses. Les Parties I et II du budget des dépenses sont déposées le 1^{er} mars ou avant.

Partie III – Le Plan de dépenses du ministère est divisé en deux documents :

1) **Les rapports sur les plans et les priorités (RPP)** sont des plans de dépenses établis par chaque ministère et organisme (à l'exception des sociétés d'État). Ces rapports présentent des renseignements plus détaillés, pour une période de trois ans, sur les principales priorités d'une organisation, et ce, par résultat stratégique, activité de programme et résultat prévu, incluant des liens aux besoins en ressources connexes. Les RPP contiennent également des données sur les besoins en ressources humaines, les projets de transformation, les subventions et contributions, et les coûts nets des programmes. Ils sont déposés au Parlement par le président du Conseil du Trésor au nom des ministres responsables des ministères et des organismes qui dépendent des crédits parlementaires et qui sont désignés aux annexes I, I.1 et II de la *Loi sur la gestion des finances publiques*. Ces documents sont déposés au plus tard le 31 mars, pour renvoi aux comités qui peuvent ensuite faire rapport à la Chambre des communes conformément au paragraphe 81(7) du Règlement.

2) **Les rapports ministériels sur le rendement (RMR)** rendent compte des réalisations de chaque ministère et organisme en fonction des attentes prévues en matière de rendement qui sont indiquées dans leur RPP. Ces rapports sur le rendement, qui portent sur la dernière année financière achevée, sont déposés au Parlement en automne par le président du Conseil du Trésor au nom des ministres responsables des ministères et des organismes qui dépendent des crédits parlementaires et qui sont désignés aux annexes I, I.1 et II de la *Loi sur la gestion des finances publiques*.

Le budget supplémentaire des dépenses étaye directement la Loi de crédits. Le budget supplémentaire des dépenses énonce les autorisations de dépenser (crédits) et les sommes à inclure dans les projets de loi de crédits que le Parlement doit adopter afin que le gouvernement puisse mettre en application ses plans de dépenses. Le budget supplémentaire des dépenses est habituellement déposé trois fois par année, soit un premier document en mai, un deuxième à la fin octobre et un document final à la fin février. Chaque budget supplémentaire des dépenses est caractérisé par une lettre alphabétique (A, B, C, etc.). En vertu de circonstances spéciales, plus de trois budgets supplémentaires des dépenses peuvent être publiés au cours d'une même année.

Le budget des dépenses de même que le budget fédéral du ministère des Finances sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter la suite des Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le
Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux, 2010.

Ce document est disponible en médias substitués sur demande.

Ce document est disponible sur le site Web du SCT à l'adresse suivante : <http://www.lbs-sct.gc.ca>.

En vente chez votre librairie local ou par la poste auprès de
Éditions et Services de dépôt
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Ottawa (Ontario) KIA 0S5

Téléphone : 613-941-5995

Commandes seulement : 1-800-635-7943 (Canada et É.-U.)
Télécopieur : 613-954-5779 ou 1-800-565-7757 (Canada et É.-U.)

Internet : <http://publications.gc.ca>

Nota : Pour ne pas alourdir le texte français, le masculin est utilisé pour désigner tant les hommes que les femmes.



Ressources humaines et Développement des compétences Canada

Budget des dépenses 2009-2010

Partie III - Rapport ministériel sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2010

Canada



Government
Publications



Immigration and Refugee Board of Canada

2009-10
Estimates

Part III - Departmental Performance Report

For the period ending
March 31, 2010

Canada

ESTIMATES

The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the introduction of appropriation bills in Parliament. The Estimates, which are tabled in the House of Commons by the President of the Treasury Board, consist of the following:

Part I – The Government Expense Plan provides an overview of federal spending and summarizes the key elements of the Main Estimates.

Part II – The Main Estimates directly support the Appropriation Act. The Main Estimates identify the spending authorities (Votes) and amounts to be included in subsequent appropriation bills. Parliament will be asked to approve these Votes to enable the government to proceed with its spending plans. Parts I and II of the Estimates are tabled on or before March 1.

Part III – Departmental Expenditure Plans are divided into two components:

- 1) **Reports on Plans and Priorities (RPP)** are individual expenditure plans for each department and agency (excluding Crown corporations). These reports provide increased levels of detail over a three-year period on an organization's main priorities by strategic outcome(s), program activity(ies) and planned/expected results, including links to related resource requirements. The RPPs also provide additional details on risk management, operational and management priorities, transformational projects and grants and contributions, etc. They are tabled in Parliament by the President of the Treasury Board on behalf of the ministers who preside over the appropriation-dependent departments and agencies identified in Schedules I, I.1 and II of the *Financial Administration Act*. These documents are tabled on or before March 31 and referred to committees, which may then report to the House of Commons pursuant to Standing Order 81(7).
- 2) **Departmental Performance Reports (DPR)** are individual department and agency accounts of results achieved against planned performance expectations as set out in respective RPPs. These Performance Reports, which cover the most recently completed fiscal year, are tabled in Parliament in the fall by the President of the Treasury Board on behalf of the ministers who preside over the appropriation-dependent departments and agencies identified in Schedules I, I.1 and II of the *Financial Administration Act*.

Supplementary Estimates directly support an Appropriation Act. The Supplementary Estimates identify the spending authorities (Votes) and amounts to be included in the subsequent appropriation bill. Parliamentary approval is required to enable the government to proceed with its spending plans. Supplementary Estimates are normally tabled three times a year, the first document in May, the second in late October and the final in late February. Each Supplementary Estimates document is identified alphabetically A, B, C, etc. In special circumstances, more than three Supplementary Estimates documents can be published in any given year.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in DPRs, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of public funds.

© Her Majesty the Queen in Right of Canada, represented
by the Minister of Public Works and Government Services, 2010.

This document is available in multiple formats upon request.

This document is available on the TBS website at the following address: <http://www.tbs-sct.gc.ca>.

Available through your local bookseller or by mail from
Publishing and Depository Services
Public Works and Government Services Canada
Ottawa ON K1A 0S5

Telephone: 613-941-5995
Orders Only: 1-800-635-7943 (Canada and U.S.A.)
Fax: 613-954-5779 or 1-800-565-7757 (Canada and U.S.A.)
Internet: <http://publications.gc.ca>



Immigration and Refugee Board of Canada

Performance Report

For the period ending
March 31, 2010

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Jason Kenney'.

The Honourable Jason Kenney
Minister of Citizenship, Immigration and Multiculturalism

Table of Contents

MESSAGE FROM THE CHAIRPERSON	1
------------------------------	---

SECTION I: OVERVIEW	3
---------------------	---

Raison d'être and Responsibilities	3
Strategic Outcome and Program Activity Architecture	5
Performance Summary	6
Risk Analysis	8
Expenditure Profile	10

SECTION II: ANALYSIS OF PROGRAM ACTIVITIES	13
--	----

Strategic Outcome and Program Activities	13
Program Activity 1: Refugee Protection	14
Program Activity 2: Admissibility Hearings and Detention Reviews	17
Program Activity 3: Immigration Appeal	21
Program Activity 4: Internal Services	24

SECTION III: SUPPLEMENTARY INFORMATION	27
--	----

Financial Highlights	27
Supplementary Information Tables	29
Other Items of Interest	29

MESSAGE FROM THE CHAIRPERSON



I am pleased to present the *2009-10 Performance Report* for the Immigration and Refugee Board of Canada (IRB). This report is a balanced and comprehensive review of the IRB's performance and accomplishments as set against stated plans and priorities for 2009-10.

The IRB is an independent tribunal established by Parliament to resolve immigration and refugee cases efficiently, fairly and in accordance with the law. Through the work of its three divisions, namely the Refugee Protection Division (RPD), the Immigration Division (ID) and the Immigration Appeal Division (IAD), the Board contributes directly to Canada's humanitarian traditions, the security of Canada and the quality of life of Canadians.

Thanks to the continued commitment of the Minister of Citizenship, Immigration and Multiculturalism to address the shortfall in IRB Governor in Council (GIC) decision-makers, the Board ended the reporting period with a nearly full complement of decision-makers in both the RPD and IAD. I am grateful for the Minister and Government's support in this regard, and am proud of the rigorous, merit-based selection process which ensured that a pool of highly qualified candidates was available for the GIC's consideration for appointment.

As a result of the large number of new GIC decision-makers who joined the Board in 2009-10, the IRB turned its focus and devoted significant resources to training. The Board enjoys a strong reputation both in Canada and around the world for the quality of its decision-maker training program, which encompasses classroom and practical learning activities, individual coaching and mentoring, and ongoing monitoring and feedback. Given the life-changing nature of the decisions rendered by the IRB, it is critical that decision-makers have the personal attributes, knowledge, skills and experience necessary to exercise their important functions.

A COMPLEX ENVIRONMENT

The Board operates in a complex environment in which it has no control over the number, type or timing of cases brought before it. In the RPD, new refugee claim referrals decreased in 2009-10 following several years of sustained growth. This decline, which is attributable to Government policy measures among other factors, contributed to the IRB's success in stopping the growth of its inventory of unresolved refugee protection claims. However, the size of the pending inventory, which stood at 59,000 on March 31, 2010, is such that significant new resources will be required to eliminate or substantially reduce it. In this regard, the Board has worked with the Minister's office, the Department of Citizenship and Immigration, the Treasury Board Secretariat and the Privy Council Office on funding options to address the inventory.

Intake remained high for the IAD and the ID throughout the reporting period, placing significant demands on decision-makers and adjudicative support personnel in both divisions. The ID in particular faced workload challenges in relation to the detention reviews arising from an influx of marine arrivals from Sri Lanka in British Columbia in October 2009. Thanks to the hard work and dedication of ID decision-makers and other Board personnel, the IRB responded quickly and effectively to this unexpected spike in intake.

SUSTAINED RESULTS FOR CANADIANS

The Board has a long history of innovation in how it carries out its work, and in 2009-10 the IRB continued to enhance the efficiency of its processes without compromising fairness. Through increased reliance on expedited case processing and pre-hearing conferences to narrow issues and improve case readiness, among other initiatives, the Board enhanced productivity at both the individual decision-maker and organizational levels. In addition, performance measurement and monitoring was reinforced during the reporting period. Activities in this area include the launch of a pilot project to assess the quality of proceedings and decisions, which holds particular promise as a management tool to monitor the quality of adjudicative processes far more comprehensively than is currently possible.

THE CHALLENGES AHEAD

The year ahead promises to be challenging for the IRB. With the passage of the *Balanced Refugee Reform Act* in June 2010, the Board will need to mobilize all its resources and personnel to ensure the successful implementation by the coming into force date of the new system, while doing its utmost to maintain productivity during the transition period.

I am proud that the IRB can count on a dedicated staff composed of both public servants and GIC appointees. I thank them for the innovative practices, their dedication and the hard work accomplished this past year, and I know I can count on them for the coming challenges.



Brian Goodman
Chairperson

SECTION I OVERVIEW

RAISON D'ÊTRE AND RESPONSIBILITIES

The Immigration and Refugee Board of Canada (IRB) is an independent administrative tribunal that was created on January 1, 1989, by an amendment to the *Immigration Act*.

MISSION

Our mission, on behalf of Canadians, is to resolve immigration and refugee cases efficiently, fairly and in accordance with the law

In 2002, the *Immigration Act* was replaced by the *Immigration and Refugee Protection Act* (IRPA) from which each IRB division gets its mandate.

IRB Division Mandates

Refugee Protection Division (RPD)

- Decides claims for refugee protection
- Decides applications for vacation of refugee protection
- Decides applications for cessation of refugee protection

Immigration Division (ID)

- Conducts admissibility hearings for foreign nationals or permanent residents who seek entry into Canada, or who are already in Canada and are alleged to be inadmissible
- Conducts detention reviews for foreign nationals or permanent residents who are detained for immigration reasons

Immigration Appeal Division (IAD)

- Hears appeals of family sponsorship applications refused by Citizenship and Immigration Canada (CIC)
- Hears appeals from certain removal orders made against permanent residents, Convention refugees and other protected persons, and holders of permanent resident visas
- Hears appeals by permanent residents against whom a CIC officer outside Canada has decided that they have not fulfilled their residency obligation
- Hears appeals by the Minister of Public Safety of ID decisions at admissibility hearings

An overview of the IRB is available at www.irb-cisr.gc.ca/eng/brdcom/publications/oveape/Pages/index.aspx

REGIONAL OPERATIONS

The IRB carries out its work in three regional offices in Toronto, Montréal and Vancouver: the Central Region is responsible for Ontario, except for the Ottawa area; the Eastern Region is responsible for Quebec, the Ottawa area and the Atlantic provinces; and the Western Region is responsible for the Western provinces. All three divisions hold hearings in these regions, supported by adjudicative and corporate support. The IRB also has offices in Calgary and Ottawa in which hearings are held. Internal and support services are managed at IRB Headquarters, located in Ottawa.

ADMINISTRATIVE JUSTICE

Through each division, the IRB strives to deliver a simpler, more accessible and expeditious form of justice than that provided by the courts, but with no less attentiveness to procedural fairness, the rigour of the law and its application to the particular facts of each case. The IRB applies the principles of administrative law, including those of natural justice, in its proceedings and resolutions, and decisions are rendered in accordance with the law, including the *Canadian Charter of Rights and Freedoms*.

The IRB is committed to fairness in all aspects of its work. The Board respects the dignity and diversity of individuals who appear before it, some of whom have experienced very difficult circumstances.

BENEFITS FOR CANADIANS

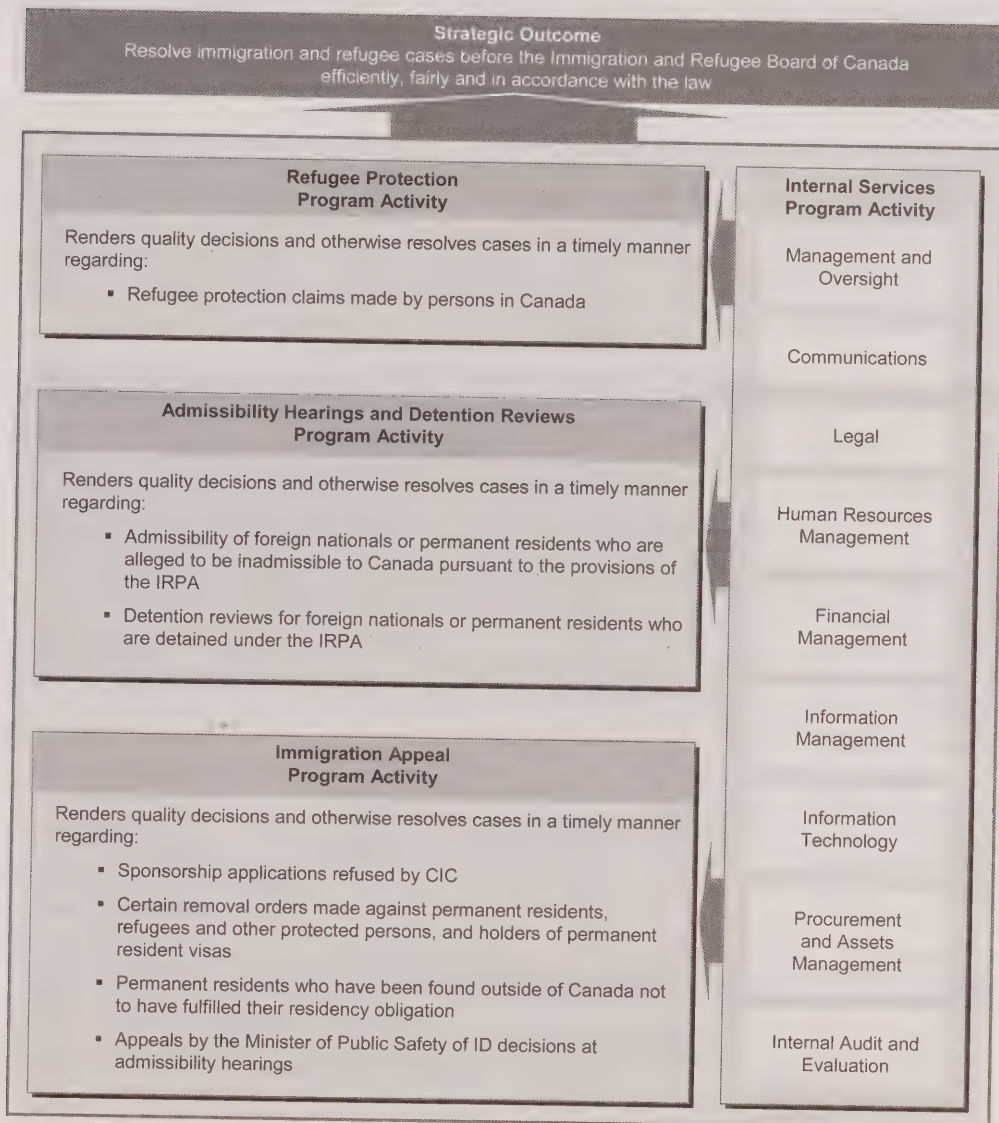
Immigrants and refugees have always contributed significantly to Canada's growth and development. The IRB ensures continued benefits to Canadians in three important ways:

- In the hearing of refugee protection claims, it ensures that Canada accepts those in need of protection in accordance with international obligations and Canadian law;
- Through admissibility hearings and detention reviews, it contributes to the integrity of our immigration system, ensures the maintenance of the balance between individual rights and the safety and security of Canadians, and it upholds Canada's reputation for justice and fairness to individuals;
- As an independent tribunal responsible for resolving sponsorship, removal order and residency obligation appeals, it helps to promote family reunification, helps to ensure Canadians' safety and security, and safeguards the integrity of Canada's immigration system.

The IRB also contributes more broadly to the quality of life of Canada's communities by strengthening our country's social fabric and by reflecting and reinforcing core values that are important to Canadians. These include respect for human rights, peace, security and the rule of law.

STRATEGIC OUTCOME AND PROGRAM ACTIVITY ARCHITECTURE (PAA)

Based on its legislated mandate and its approved PAA, the IRB has a single strategic outcome and three program activities that include responsibility for all tribunal decisions and resolutions. The fourth program activity, Internal Services, supports the first three as illustrated in the diagram below.



PERFORMANCE SUMMARY

FINANCIAL AND HUMAN RESOURCES

Financial Resources (\$ Millions)		
Planned Spending	Total Authorities	Actual Spending
113.4	123.7	114.1

Human Resources (Full-time Equivalents [FTEs])		
Planned	Actual	Difference
1,025	973	(52)

Total Authorities increased by \$10.3 million from Planned Spending due to supplementary funding received, of which \$4.5 million related to the carry forward from 2008-09, \$3.5 million in compensation for collective agreements and \$2 million for the reimbursement of eligible pay list expenditures. Actual Spending was \$9.6 million less than Total Authorities and was mainly attributable to a lower volume of translations of decisions (\$4.3 million) and to delays in appointments of decision-makers and staffing of public service positions (\$5.3 million).

Performance Summary Table						
STRATEGIC OUTCOME						
Resolve immigration and refugee cases before the Immigration and Refugee Board of Canada efficiently, fairly and in accordance with the law						
PERFORMANCE INDICATOR		TARGET	2009-10 PERFORMANCE			
Percentage of IRB decisions overturned by the Federal Court (This quality indicator is used in addition to the indicators described in the program activities; see Section II for more details).		Less than 1%	The IRB met its performance target with only 0.4% of decisions overturned by the Federal Court. This is an indication of the high level of fairness and quality of the decisions rendered by the Board.			
Program Activity	2008-09 Actual Spending (\$ Millions)	Main Estimates	Planned Spending	2009-10 ¹ (\$ Millions)	Actual Spending	Alignment to GOC Outcomes ²
Refugee Protection	82.5	60.3	60.3	62.8	58.2	A safe and secure world through international engagement
Admissibility Hearings and Detention Reviews	13.7	11.4	11.4	12.6	9.0	A safe and secure Canada
Immigration Appeal	18.5	13.2	13.2	16.5	15.6	A vibrant Canadian culture and heritage ³
Internal Services	See Note 1	28.5	28.5	31.8	31.3	
TOTAL	114.7	113.4	113.4	123.7	114.1	

¹ Commencing in the 2009-10 Estimates cycle, the resources for the Internal Services program activity are displayed separately from other program activities; they are no longer distributed among the remaining program activities, as was the case in previous Main Estimates. This has affected the comparability of spending and FTE information by program activity between fiscal years.

² Alignment to Government of Canada (GOC) outcomes and benefits for Canadians are further discussed in Section II under each of the program activities.

¹ Through its removal order appeal work, the Immigration Appeal program activity also contributes to the Safe and Secure Canada outcome area.

IRB STRATEGIC PRIORITIES

In its *2009-10 Report on Plans and Priorities* (RPP), the IRB identified three strategic priorities. Their contribution to the achievement of the IRB's strategic outcome is described in the table below.

Contribution of Priorities to Strategic Outcome

STRATEGIC OUTCOME

Resolve immigration and refugee cases before the Immigration and Refugee Board of Canada efficiently, fairly and in accordance with the law

Priorities	Type	Performance Status and Link to Strategic Outcome
Further increase capacity to resolve cases and manage the case inventory	Operational Ongoing	Met All. The IRB continued its efforts to assess and recommend qualified candidates to the Minister for appointment as decision-makers. The number of appointments and reappointments by the Governor in Council (GIC) has meant that, by the end of the 2009-10 reporting period, the IRB had a nearly full complement of decision-makers. The IRB depends on this critical capability in order to resolve immigration and refugee cases on behalf of Canadians. The IRB ensured that the resources entrusted to it were allocated to best support its decision-makers. It further improved the management of its inventory through innovative case management and adjudicative strategies. An increase in productivity resulted in more efficient case resolutions. These factors all contributed to stemming the growth of the case inventory, while maintaining quality and fairness in decisions.
Strengthen relationships with partners and stakeholders	Operational New	Met All. The Board enhanced its outreach efforts and worked with key partners and stakeholders. Through national meetings of the Consultative Committee on Practices and Procedures (CCPP) and regional stakeholder meetings, IRB personnel and stakeholders discussed key policy and procedural issues. This resulted in improved mutual understanding and cooperation.
Continue to build an integrated, flexible and effective organization	Management Ongoing	Met All. The Board continued to ensure the consistent delivery of high-quality administrative justice within a changing environment. The transformation process remained a priority in 2009-10, as the Board further integrated its three divisions and developed new quality standards in decision-making and adjudicative support to enhance accountability and transparency. During 2009-10, the IRB had to be flexible to adapt to two major government initiatives: the Strategic Review which will result in activity and funding adjustments for the next three years, and the tabling of Bill C-11, the <i>Balanced Refugee Reform Act</i> . Both activities required planning during 2009-10 and will influence the strategic outcome in future years.

RISK ANALYSIS

OPERATING ENVIRONMENT

The IRB carries out its mandate within a complex and ever-changing environment that is influenced by international and domestic factors. Conflicts and country conditions abroad can result in refugee movements, which affect the number of refugee protection claims made in Canada. Similarly, shifts in international migration patterns and changes to domestic policies by other receiving countries impact the number of people seeking admission to Canada.

REFUGEE POPULATIONS. The report *Asylum Levels and Trends in Industrialized Countries 2009*, published by the United Nations High Commissioner for Refugees (UNHCR¹), shows that 377,200 asylum claim applications were submitted in the 44 main industrialized countries during the 2009 calendar year. This is roughly the same number as in 2008, when 377,100 asylum claim applications were submitted.

Following the United States and France, Canada was the third largest recipient of applications among the 44 countries with 33,300 new asylum claims registered during the 2009 calendar year. This is a 10 percent decrease compared to 2008 (36,900 claims).

The large number of claims referred to the IRB declined following the Government's imposition of a visa requirement for Mexican and Czech citizens wishing to travel to Canada. This policy measure came into effect in mid-July 2009, and immediately reduced the number of protection claim referrals from these two high-volume source countries.

FAMILY SPONSORSHIPS. Canada's immigrant population is expected to reach between 7.0 and 9.3 million by 2017.² It is within this context, and consistent with the Government's objective of promoting family reunification, that family class sponsorship applications have either increased or maintained high levels every year since 2001. Accordingly, the IRB continued to receive a high number of family sponsorship appeals during 2009-10.

REFORM TO THE REFUGEE PROTECTION FRAMEWORK. The Government announced its intent to reform the refugee protection system in the last few days of the 2009-10 reporting period. Legislative changes will influence the IRB's operating environment and have an impact on the IRB's processes and internal resource allocations in subsequent years. However, since the legislation (Bill C-11) was tabled in Parliament on March 30, 2010, and received Royal Assent in June 2010, all related IRB activities will be reported in subsequent reports.

¹ Report available on UNHCR Web site: www.unhcr.org

² *Population projections of visible minority groups, Canada, provinces and regions: 2001-2017* (Statistics Canada Catalogue no. 91-541-XIE), March 2005. Also available at www.statcan.gc.ca/pub/91-541-x/91-541-x2005001-eng.pdf

CHALLENGES

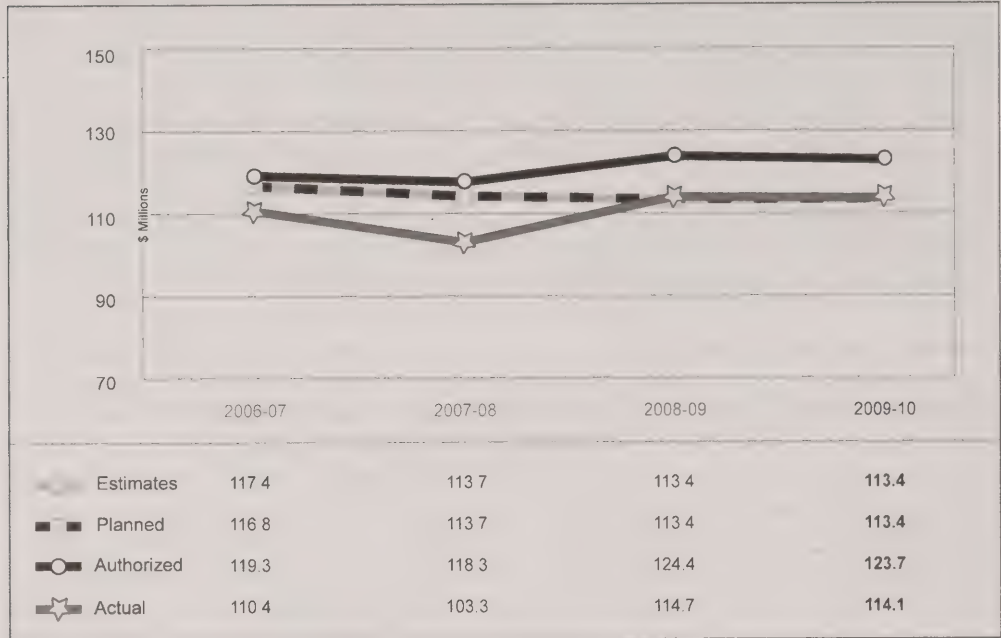
APPOINTMENT OF DECISION-MAKERS. In order to resolve the refugee protection claims and immigration appeals referred to it, the IRB depends on decision-makers appointed by the GIC following a rigorous, merit-based selection process. As noted in the *2009 Status Report of the Auditor General of Canada*, during a series of transitions in government between 2004 and 2008, appointments and reappointments of GIC decision-makers to the Board did not keep pace with vacancies resulting from expired mandates and resignations. This had a significant impact on the Board's capacity to process cases in past years. This situation was largely corrected by the Government this year. During 2009-10, there were 35 GIC decision-maker appointments and 25 reappointments. The RPD and the IAD were nearly at full complement by the end of the reporting period. Although new decision-makers require approximately six months to complete training and to acquire experience before becoming fully productive, these new appointments contributed to increasing the case resolution capacity of the Board during 2009-10.

PENDING CASE INVENTORY. There were approximately 57,600 refugee protection claims and 10,500 immigration appeals pending at the beginning of the reporting period. This inventory accumulated over the previous three years and resulted primarily from two external factors outside the IRB's control: an increased number of refugee protection claims referred and immigration appeals filed; and a shortfall in the IRB's GIC decision-maker complement. During 2009-10, the combination of increased GIC decision-maker appointments and reduced intake has allowed the IRB to curb the growth of the inventory. The IRB's performance in this regard is further detailed in the second part of the current report. At the end of the 2009-10 reporting period there were 59,000 refugee protection claims and 11,000 immigration appeals pending. As explained in the IRB *2010-11 RPP*, a case inventory of this size cannot be significantly reduced within the Board's current resource allocation. An increase in resource levels is required in order to substantially reduce the accumulated inventory or return it to normal operating levels.

SYSTEM FOR TRACKING APPELLANTS AND REFUGEES (STAR). The IRB relies on a legacy case management system known as STAR, which has inherent risks related to the integrity of the system's data and security controls. Although the system has never suffered a serious breach or breakdown, the IRB has taken proactive steps to mitigate these risks and modernize the system to adapt to future business needs in a sustainable and secure manner. During 2009-10, a robust governance structure, including a steering committee and independent third-party consultations was established to supervise these efforts.

EXPENDITURE PROFILE

SPENDING TREND 2006-07 TO 2009-10



In recent years, there has not been any significant difference between Main Estimates and Planned Spending with the exception of 2006-07, which included sunset funding for administrative measures related to refugee determination and reduction in the inventory of parent and grandparent sponsorship appeals.

The difference between Planned Spending and Total Authorities is primarily due to compensation for collective agreements and funding carried forward from the previous year.

For Actual Spending, lower expenditures since 2007-08 were primarily due to lower volumes of translation of decisions, delays in the appointment and reappointment of GIC decision-makers and vacant public service positions.

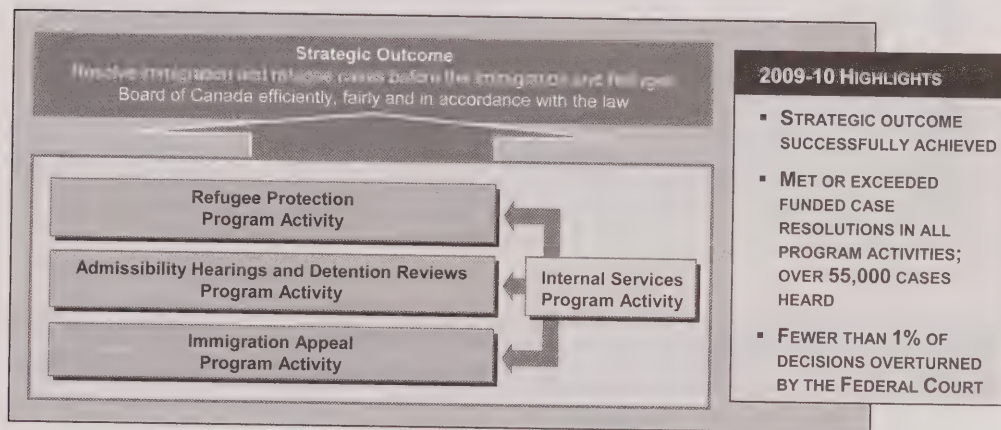
VOTED AND STATUTORY ITEMS

2009-10 Voted and Statutory Items (\$ Millions)					
Vote Number or Statutory Items (S)	Truncated Vote or Statutory Wording	2007-08	2008-09	2009-10	
		Actual Spending	Actual Spending	Main Estimates	Actual Spending
10	Program expenditures	92.1	102.7	100.8	101.1
(S)	Contributions to employee benefit plans	11.2	12.0	12.6	13.0
Total		103.3	114.7	113.4	114.1

SECTION II

ANALYSIS OF PROGRAM ACTIVITIES

STRATEGIC OUTCOME AND PROGRAM ACTIVITIES



Each of the three core program activities are focused on the efficient and fair resolution of the immigration and refugee cases that are before the Board. Combined, they are responsible for all tribunal decisions and case resolutions, and for a successful strategic outcome.

The achievement of the IRB's strategic outcome is dependent on both the quantity and the quality of the output. For instance, a large number of cases must be finalized every year in order to avoid lengthy delays for individuals waiting for a decision on their case. At the same time, the quality and fairness of each decision must be assured. During 2009-10, the strategic outcome was successfully achieved. The IRB met or exceeded the funded and anticipated number of finalized cases in each of its program activities. Approximately 55,350 cases were heard, a 14 percent increase over the previous year. The Board also met its quality performance target, with only 0.4 percent of its decisions overturned by the Federal Court, an indication of the high level of fairness and quality of the decisions rendered by the IRB.

The following pages provide a performance summary as well as information on overall financial and human resources for each of the IRB's four program activities during the 2009-10 reporting period.

PROGRAM ACTIVITY 1 REFUGEE PROTECTION

DESCRIPTION

The Refugee Protection Division (RPD) delivers the IRB's **Refugee Protection program activity**. It determines claims for refugee protection made in Canada. Processing of refugee claims is the main focus of the IRB's activities and resources. Through the work of the RPD, Canada fulfils its obligations as a signatory to a number of international human rights conventions.

Additional information on the RPD is available at www.irb-cisr.gc.ca/eng/tribunal/rpdspr/pages/index.aspx

2009-10 HIGHLIGHTS

- **29,900 NEW REFUGEE CLAIMS FILED, 18% FEWER THAN LAST YEAR**
- **28,500 REFUGEE CLAIMS RESOLVED, 3,500 MORE THAN PLANNED**
- **CASE INVENTORY INCREASED FROM 57,600 TO 59,000**

Program Activity: REFUGEE PROTECTION

2009-10 Financial Resources (\$ Millions)			2009-10 Human Resources (FTEs)		
Planned Spending	Total Authorities	Actual Spending	Planned	Actual	Difference
60.3	62.8	58.2	591	534	(57)
Expected Result: Quality decisions rendered and cases resolved in a timely manner regarding refugee protection claims made in Canada				Performance Status: Exceeded	
Performance Indicator		Target	Performance Summary		
Clarity, completeness and conciseness of IRB reasons for decisions		Develop criteria for samples of reasons for decisions	Indicators and criteria developed and piloted; implementation planned for 2010-11		
Percentage of cases finalized without a hearing (expedited process)		8%	10%		
Ratio of finalized cases to referred cases		50,000 refugee protection claim referrals were expected in 2009-10; we expected to finalize between 21,000 and 25,000 claims, depending on the number of decision-makers available, resulting in a ratio of finalized to referred cases of 42% to 50%	During 2009-10, 29,900 new claims were referred and 28,500 claims were finalized, resulting in a ratio of 95%. The ratio was affected by a large reduction in intake and a substantial increase in the number of finalizations; see pages 8 and 15 for more detailed explanations		
Average cost per claim finalized ¹		\$3,200 to \$3,800, depending on the number of claims finalized	\$2,850		
Average processing time (from referral to finalization) of finalized cases		Increase to 18.5 months, based on the inventory and the number of decision-makers available	Increase to 19.2 months due to an increase in the RPD inventory and the number of referrals exceeding the funded capacity		

¹ Average costs are calculated as a function of total expenditures and finalized cases. Projections and results are largely affected by variations in the number of finalized cases.

PERFORMANCE ANALYSIS

DECISION-MAKERS. The RPD depends on experienced, highly trained decision-makers to provide well-reasoned quality decisions in a timely manner. During 2009-10, a total of 43 decision-makers were appointed or re-appointed to the RPD, bringing the total to 125 decision-makers by the end of the fiscal year, two decision-makers short of its funded complement.

CASE INVENTORY. The RPD began the fiscal year with a pending inventory of 57,600 cases. The Division received 29,900 new refugee protection claim referrals in 2009-10, a reduction of 6,100 from the previous year (including 3,800 fewer from Mexico and 3,100 fewer from Haiti). The RPD, with a full complement of decision-makers, exceeded expectations, finalizing 28,500 claims, 3,500 more than anticipated. This 12 percent increase was primarily due to improvements in productivity as mentioned below, an increase in the number of expedited claims, and an increase in the number of abandoned and withdrawn claims, mainly from the Czech Republic and Mexico. This resulted in a pending inventory of 59,000 claims at the end of 2009-10. However, the RPD needs additional resources to deal with its largest inventory ever. Without increased resources, refugee claimants, many of whom have faced very difficult circumstances in their country of origin, will face the added stress and uncertainty associated with lengthy delays in the resolution of their claim.

PRODUCTIVITY INCREASE. While maintaining the quality and fairness of their decisions, RPD decision-makers increased their average individual productivity by approximately 2 percent in 2009-10. This increase was largely attributed to training, internal process improvements, and strategic monitoring of postponements, adjournments and time taken to render reasons.

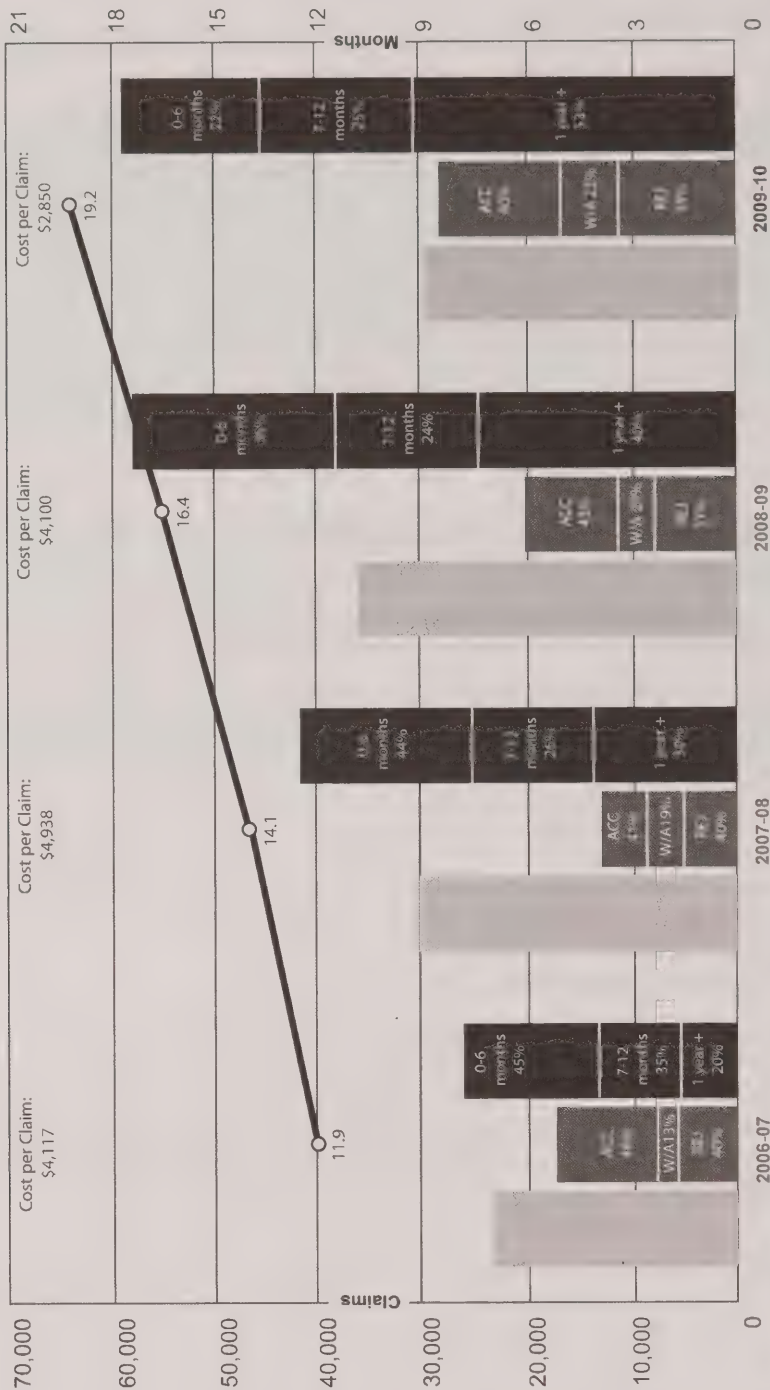
LESSONS LEARNED

Performance measurement targets were implemented in 2009-10 and a greater emphasis was placed on monitoring postponements and adjournments. The productivity results demonstrate the effectiveness of these strategies. The RPD also had an increase in the percentage of decisions rendered orally, thereby contributing to the timely completion of cases.

BENEFITS FOR CANADIANS

Through the work of the Refugee Protection program activity, Canada accepts only those refugee protection claimants who are in need of protection. Canada provides a safe haven to persons with a well-founded fear of persecution as well as to those facing a danger of torture or a risk to their life, or a risk of cruel and unusual treatment or punishment if returned to their country of origin. This contributes to a safe and secure world environment. The RPD aids Canada in meeting its international obligations.

Refugee Protection



Note: The totals may not be exactly 100% due to rounding.

PROGRAM ACTIVITY 2

ADMISSIBILITY HEARINGS AND DETENTION REVIEWS

DESCRIPTION

The Immigration Division (ID) delivers the **Admissibility Hearings and Detention Reviews** program activity. It holds hearings for foreign nationals or permanent residents who, under the provisions of the IRPA, are alleged to be inadmissible to Canada or are detained. Detainees must be seen by the ID within 48 hours after their referral, or without delay thereafter, and subsequent reviews must be conducted within specific statutory time frames. Decision-makers must balance the right to individual liberty with the safety and security interests of Canadians.

Additional information on the ID is available at www.irb-cisr.gc.ca/eng/tribunal/idsi/pages/index.aspx

2009-10 HIGHLIGHTS

- **3,150** ADMISSIBILITY HEARINGS WERE FINALIZED
- **16,500** DETENTION REVIEWS WERE CARRIED OUT
- **INTAKE** STARTED RETURNING TO PREVIOUS LEVELS

Program Activity: ADMISSIBILITY HEARINGS AND DETENTION REVIEWS

2009-10 Financial Resources (\$ Millions)			2009-10 Human Resources (FTEs)		
Planned Spending	Total Authorities	Actual Spending	Planned	Actual	Difference
11.4	12.6	9.0	63	70	7
Expected Result: Quality decisions rendered and cases resolved in a timely manner regarding admissibility hearings and detention reviews				Performance Status: Met All	
Performance Indicator		Target	Performance Summary		
Clarity, completeness and conciseness of IRB reasons for decisions		Develop criteria for samples of reasons for decisions.	Indicators and criteria developed and piloted; implementation planned for 2010-11		
Percentage of admissibility hearing cases concluded to referred cases		90-95% ¹	105% as referrals from the previous reporting period were also concluded		
Percentage of concluded detention review cases within statutory time frame		97% ²	98%		
Average cost of admissibility hearing ³		\$950	\$1,035		
Average cost of detention review ³		\$750	\$800		
Percentage of admissibility hearings concluded with a hearing within six months from referral		86-88% ¹	92%		

¹ Detention reviews take priority over admissibility hearings due to legislative time requirements. The number of referrals from the Canada Border Services Agency (CBSA) affects the capacity of the ID to conduct admissibility hearings.

² Factors outside the IRB's control, such as prison lockdown, impede the achievement of 100 percent compliance.

³ Average costs are calculated as a function of total expenditures and finalized cases. Projections and results are largely affected by variations in the number of finalized cases.

PERFORMANCE ANALYSIS

INTAKE LEVELS. The number of cases before the ID depends on the number of cases referred by the CBSA. Over the four previous fiscal years, referrals of admissibility hearings had increased by 29 percent while referrals of detention reviews had increased by 19 percent. This trend reversed in 2009-10 because of a 7 percent reduction in referrals of admissibility hearings and a 10 percent reduction in referrals of detention reviews. Through efficiencies, the ID managed an elevated workload within existing resources, and concluded detention review cases within the legislated time frames.

ADMISSIBILITY HEARINGS. During 2009-10, the ID finalized 3,150 admissibility hearings, the same as during the previous year. Of the admissibility hearings finalized, 71 percent resulted in a removal order being issued because the person was determined inadmissible, 3 percent resulted in permission to enter or to remain in Canada, 7 percent were subject to the withdrawal of the inadmissibility allegation by the CBSA at the hearing, and 18 percent were closed after the person failed to appear for the hearing. The results and trends are illustrated on page 19.

DETENTION REVIEWS. During 2009-10, the ID finalized approximately 16,500 detention reviews, 10 percent fewer than the previous year. Close to 4,500 detention reviews were finalized without a decision because the case was rescheduled or the person was removed, released or detained by courts prior to a scheduled review. The remaining 12,000 detention reviews were finalized with a decision. The ID, supported by the Operations Branch, successfully finalized the detention reviews of the British Columbia marine arrivals from Sri Lanka in October 2009. The results and trends are illustrated on page 20.

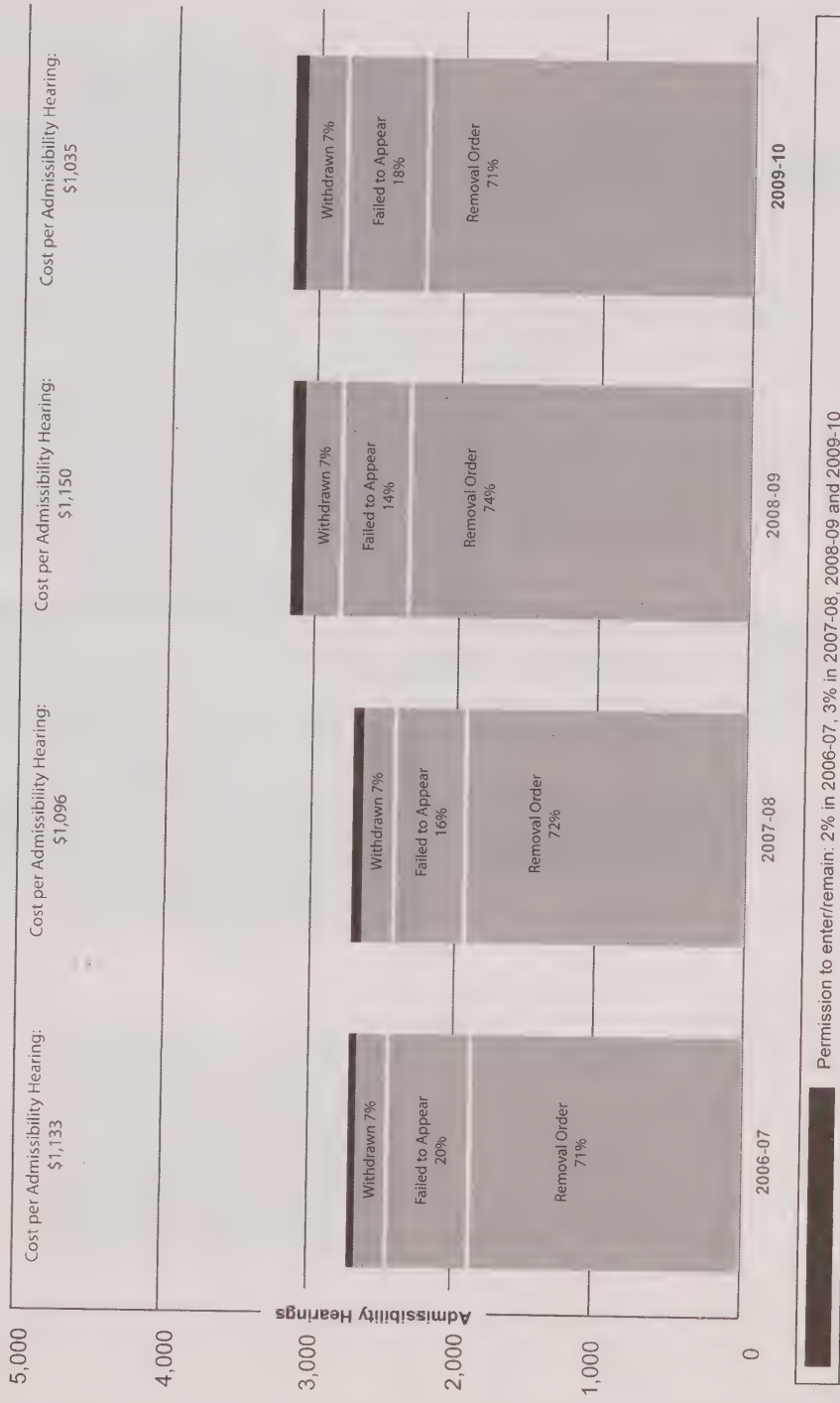
LESSONS LEARNED

The ID met or exceeded expectations in all of its activities. As mentioned in the RPP, the ID planned to develop and implement case management standards to closely monitor processing times, adjournments, postponements and case readiness measures, all with a view to completing a greater number of cases within a six-month time frame. This close monitoring of the drivers that affect processing time brought positive results. The Division plans to build on this success and further refine its monitoring activities in 2010-11.

BENEFITS FOR CANADIANS

The ID renders decisions that maintain the security of Canadian society and uphold Canada's tradition of justice and fairness for individuals. Through its work on admissibility hearings and detention reviews, the ID contributes to the maintenance of the balance between individual rights and the safety and security of Canadians.

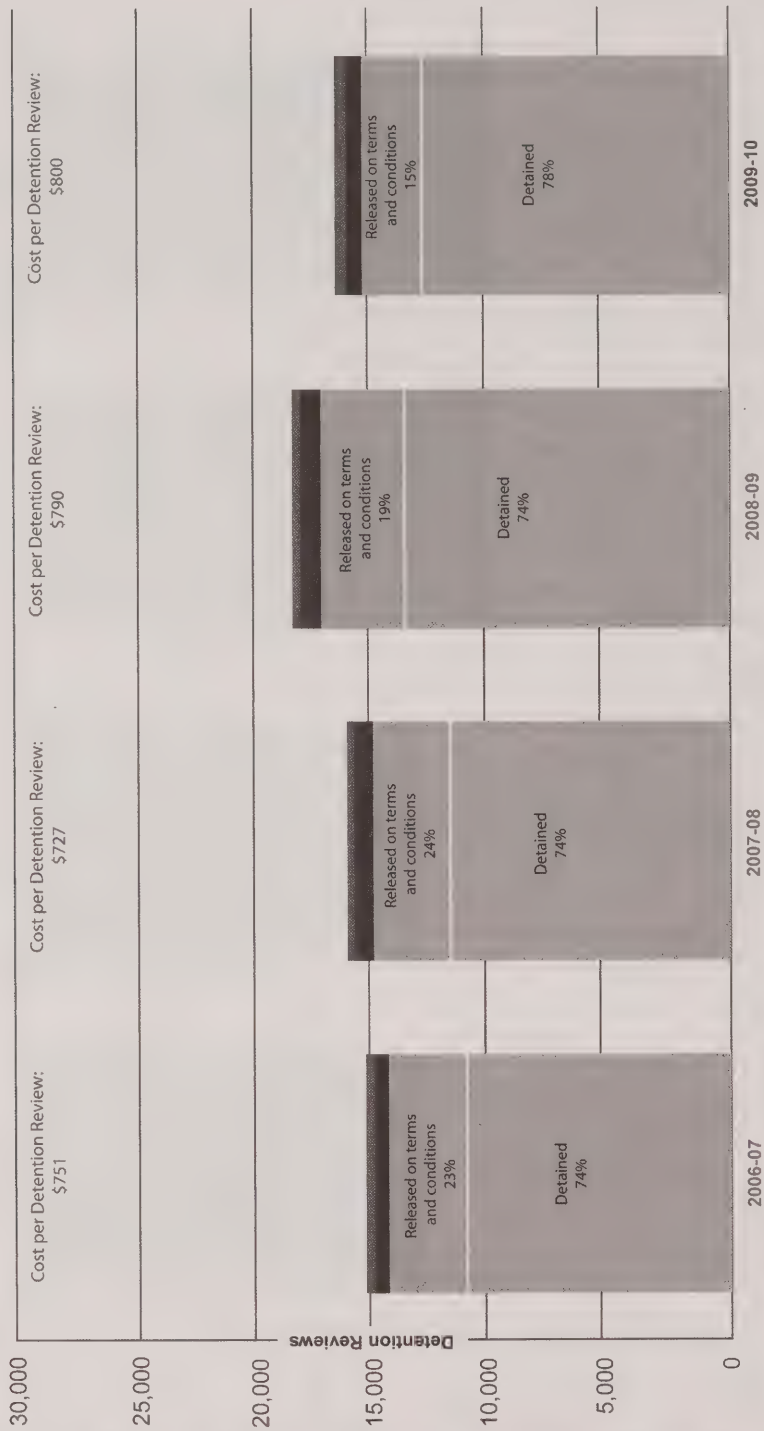
Admissibility Hearings



Permission to enter/remain: 2% in 2006-07, 3% in 2007-08, 2008-09 and 2009-10

Note: The totals may not be exactly 100% due to rounding.

Detention Reviews



Released (change of conditions): 3% in 2006-07, 2% in 2007-08 and 2008-09; and 3% in 2009-10

Ordered Released (no terms & conditions): 4% in 2006-07; 5% in 2007-08; 6% in 2008-09; and 4% in 2009-10

Note: The totals may not be exactly 100% due to rounding.

PROGRAM ACTIVITY 3 IMMIGRATION APPEAL

DESCRIPTION

The Immigration Appeal Division (IAD) delivers the **Immigration Appeal program activity**. It hears immigration appeals from Canadian citizens and permanent residents whose applications to sponsor close family members to Canada have been refused. Other key functions include hearing appeals from permanent residents, foreign nationals with a permanent resident visa, protected persons who have been ordered removed from Canada, and permanent residents outside Canada who are alleged to have not fulfilled their residency obligation.

Additional information on the IAD is available at www.irb-cisr.gc.ca/eng/tribunal/iadsai/pages/index.aspx

2009-10 HIGHLIGHTS

- **6,900 NEW IMMIGRATION APPEALS FILED**
- **7,200 APPEALS RESOLVED (6,400 FINALIZED AND 800 STAYS OF REMOVAL)**
- **INVENTORY OF UNRESOLVED APPEALS INCREASED FROM 9,000 TO 9,300**
- **AVERAGE PROCESSING TIME INCREASED FROM 11.1 TO 11.6 MONTHS**

Program Activity: IMMIGRATION APPEAL

2009-10 Financial Resources (\$ Millions)			2009-10 Human Resources (FTEs)		
Planned Spending	Total Authorities	Actual Spending	Planned	Actual	Difference
13.2	16.5	15.6	115	121	6
Expected Result: Quality decisions rendered and cases resolved in a timely manner regarding immigration appeals				Performance Status: Met All	
Performance Indicator		Target	Performance Summary		
Clarity, completeness and conciseness of IRB reasons for decisions		Develop criteria for samples of reasons for decisions	Indicators and criteria developed and piloted; implementation planned for 2010-11		
Percentage of appeals finalized without a hearing		45%	42%		
Ratio of finalized appeals to filed appeals		7,000 appeals were expected to be filed in 2009-10; we expected to finalize between 5,800 and 6,500 appeals, depending on the number of decision-makers available. This would result in a ratio of "finalized to filed appeals" of 83% to 93%	6,900 appeals were filed in 2009-10 and 6,400 were finalized, resulting in a ratio of 93%		
Average cost per appeal finalized ¹		\$2,700 to \$3,000, depending on the number of appeals finalized	\$3,075		
Average appeal processing time		Increase to 11.5 months, based on the inventory and the available decision-maker complement	11.6 months		

¹ Average costs are calculated as a function of total expenditures and finalized cases. Projections and results are largely affected by variations in the number of finalized cases.

PERFORMANCE ANALYSIS

DECISION-MAKERS. The IAD depends on highly trained decision-makers to conduct fair and efficient hearings and provide well-reasoned quality decisions in a timely manner. During the 2009-10 fiscal year, the IAD welcomed many new decision-makers which addressed the shortfall in its complement. However, the majority of IAD decision-makers were still within their first mandate. Despite the lack of a large group of experienced decision-makers in a small division, the IAD maintained high productivity by maximizing efficient use of case management strategies.

KEY STATISTICAL HIGHLIGHTS. In 2009-10, approximately 6,900 appeals were filed, 100 appeals fewer than the projected 7,000. The Division's productivity remained very high with almost 7,200 resolutions of appeals. Of those, 6,400 were appeal finalizations and 800 were stays of removal orders. Nonetheless, the case inventory grew slightly from 10,500 at the beginning of 2009-10 to 11,000 at year-end. However, the inventory of unresolved appeals (which excludes stayed appeals waiting for finalization) increased only 3 percent from 9,000 to 9,300 cases. The average case processing time increased from 11.1 to 11.6 months, or 4 percent.

BUSINESS IMPROVEMENTS. The IAD continued to promote adjudication strategies to enhance consistency in decision-making. Innovative case management strategies were further refined to promote earlier resolution of appeals, greater hearing readiness and high productivity. The IAD also enhanced its communications with stakeholders across the country on administrative and adjudicative matters.

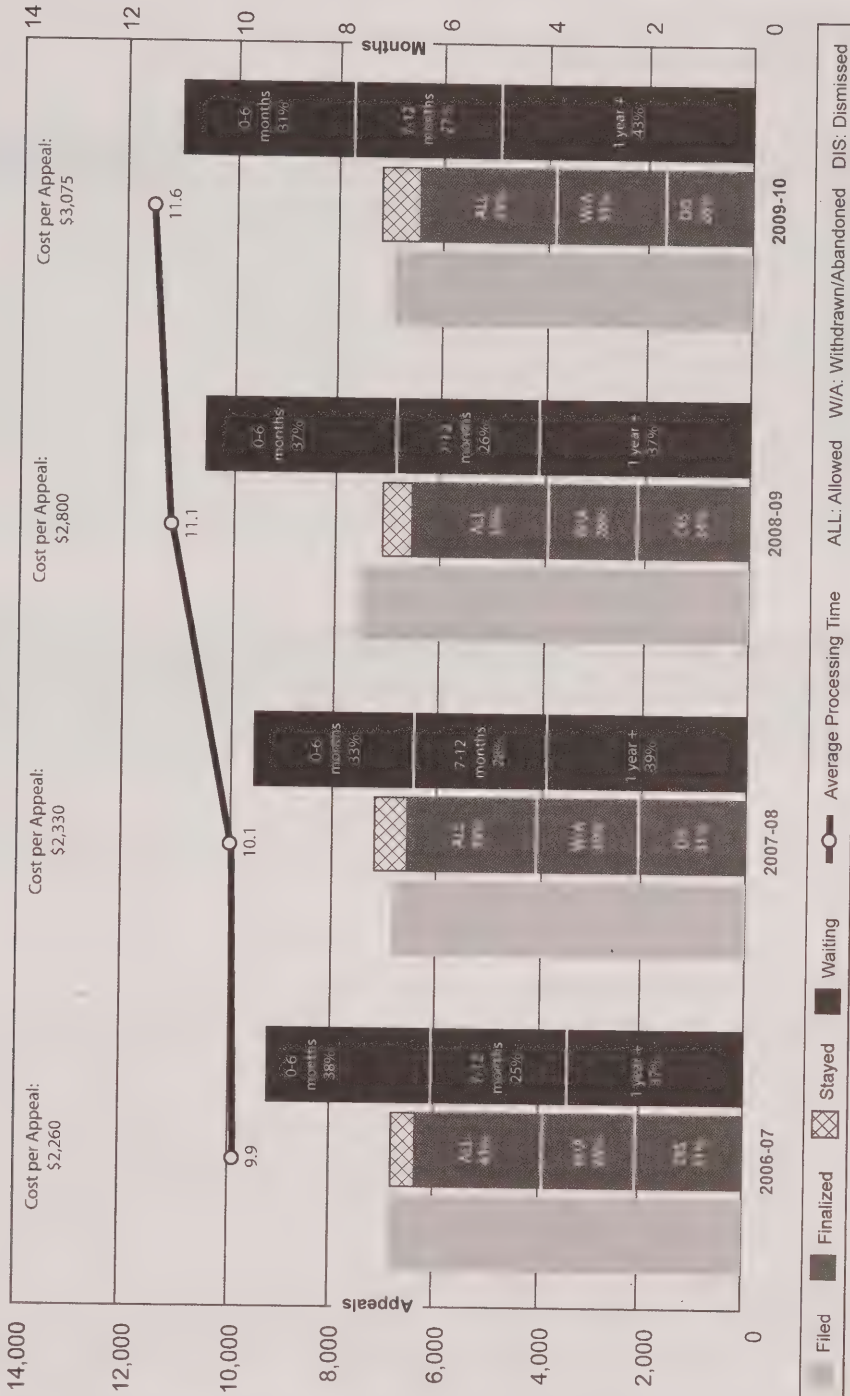
LESSONS LEARNED

During a period of a shortfall in decision-makers, having strong adjudicative support is especially important to sustain high productivity through increased hearing readiness and early resolution of cases. The flexible sharing of decision-maker resources among regions continued to be crucial to the IAD's efforts to address the backlog in Central Region appeals. The need to coordinate resources with the CBSA continued to be a challenge in many areas where the cooperation of Minister's counsel is important, for example, in alternative dispute resolutions and for hearings in which the Minister's counsel appears only through written submissions. The IAD will capitalize on these lessons and continue to improve its efficiency and productivity.

BENEFITS FOR CANADIANS

Through its sponsorship appeals work, the IAD recognizes the contributions of immigrants to the strength and vitality of Canadian society and culture, as well as the Government's commitment to family reunification. Through its work on removal order appeals, the IAD enhances public safety while ensuring that individuals' fundamental rights are respected.

Immigration Appeal



Note: The totals may not be exactly 100% due to rounding.

PROGRAM ACTIVITY 4 INTERNAL SERVICES

DESCRIPTION

Internal Services are groups of related activities and resources required to support the needs of all three tribunal programs and other corporate obligations of the IRB. These services are: Management and Oversight; Communications, Legal, Human Resources Management, Financial Management; Information Management; Information Technology; Procurement and Assets Management; Internal Audit and Evaluation; and Other Administrative Services. Internal Services include only those activities and resources that apply across the organization and not those provided to a specific program.

2009-10 HIGHLIGHTS

- INTEGRATED NATIONAL TRAINING PROGRAM DELIVERED
- AUDIT COMMITTEE CREATED
- CHIEF FINANCIAL OFFICER MODEL IMPLEMENTED
- 5-YEAR STRATEGY DEVELOPED TO IMPROVE PLANNING, QUALITY AND EFFICIENCY OF SUPPORT SERVICES

Program Activity: INTERNAL SERVICES¹

2009-10 Financial Resources (\$ Millions)			2009-10 Human Resources (FTEs)		
Planned Spending	Total Authorities	Actual Spending	Planned	Actual	Difference
28.5	31.8	31.3	257	248	(9)

¹ Commencing in the 2009-10 Estimates cycle, the resources for the Internal Services program activity are displayed separately from other program activities; they are no longer distributed among the remaining program activities, as was the case in previous Main Estimates. This has affected the comparability of spending and FTE information by program activity between fiscal years.

PERFORMANCE ANALYSIS

MANAGEMENT AND OVERSIGHT. During 2009-10, the IRB improved the support provided to senior management. The Board implemented the Chief Financial Officer model in accordance with the new *Policy on Financial Management Governance*. An independent Audit Committee was created in accordance with the Treasury Board Secretariat (TBS) *Internal Audit Policy* to provide the Chairperson with objective advice and assurance on IRB operations. Also, the Corporate Planning and Services Branch developed a comprehensive Branch strategy to improve planning as well as the quality and efficiency of service support operations over the next five years.

COMMUNICATIONS. The IRB improved the understanding of its mandate and role amongst media, the public and counsel. The Board shared best practices and collaborated with national and international partners. The IRB, with other Canadian government organizations, participated in a capacity building project with the government of South Africa. The Board took part in numerous

outreach events ranging from national and international conferences to other government departments' events. Participation in these events promoted exchanges on key policy and procedural issues between IRB personnel, international and domestic stakeholders and government partners, and resulted in improved cooperation and communication.

LEGAL. Legal Services continued to provide legal advice in support of all of the IRB's strategic priorities, including the implementation of measures to improve the quality of IRB proceedings. During 2009-10, specific efforts were directed at guidelines to reduce avoidable adjournments and postponements in all three IRB divisions, the newly revised *Protocol Addressing Member Conduct Issues* (the IRB's complaint process to ensure the integrity of IRB proceedings), the use of official languages in proceedings, and the development of procedures for complex cases involving classified information related to national security or criminal intelligence. Advice was also provided on special procedures designed to prioritize family class sponsorship appeals for victims of the earthquake in Haiti. Regional offices focused significant resources on the training and support of decision-makers due to a large number of new appointments.

HUMAN RESOURCES (HR) MANAGEMENT. In 2009-10, the Board pursued its efforts in rebuilding and renewing its capacity to fulfill its HR service requirements in a timely and effective manner. With respect to staffing, as a result of the Public Service Commission (PSC) audit, the IRB implemented an action plan to address the recommendations made by the PSC. Adjustments to policies, procedures and practices, combined with learning activities have contributed to the renewal of the departmental capacity in staffing. A more integrated approach to HR planning was undertaken with a view to developing targeted strategies in all HR areas. Fiscal year 2009-10 was notable for learning and development; almost 330 decision-makers and adjudicative support personnel from all divisions participated in a three-day Integrated National Training Seminar, and over 70 decision-makers completed training sessions. Learning strategies were also identified by the professional community, to strengthen continuous learning as well as the competencies of the IRB's workforce.

FINANCIAL MANAGEMENT. During 2009-10, much effort was dedicated to the implementation of the new suite of TBS financial policies and directives, including the conduct of an impact analysis, amendments to existing internal processes and practices, communications and training. Examples of such initiatives include substantial changes to the IRB *Financial Directive on the Delegation of Financial and Contracting Related Authorities* and the development of a new *Financial Directive on the Financial Management of Pay Administration*. In addition, substantial effort was dedicated to strengthening the functional reporting framework and to supporting the planning efforts associated with the tabling of Bill C-11, the *Balanced Refugee Reform Act*.

INFORMATION MANAGEMENT. During the period under review, the IRB planned the implementation of a new function-based file classification structure that will be piloted in the next fiscal year. Also, the IRB made great strides to remove all of its information holdings from a private firm where they are currently warehoused. It is expected that by July 2010, the last of the IRB's files will be transferred to Library and Archives Canada.

INFORMATION TECHNOLOGY (IT). The IRB, in accordance with its three-year strategic IT plan, has focused on the planning and tactical deployment of process improvements. During 2009-10, the Board continued aligning and integrating its IT strategies and architecture to its strategic priorities. The development and implementation of new solutions that satisfy business needs, such as the Interactive Scheduling Interface (a national application to improve case scheduling in the RPD) and the incident management system have improved technical support and business performance. There are also ongoing efforts to maintain and support existing information systems.

PROCUREMENT AND ASSETS MANAGEMENT. The IRB's procurement program has been significantly improved and now reflects a consistent IRB-wide approach to procurement file management, reporting, and application of TBS and Public Works and Government Services Canada policies and procedures. One notable improvement for 2009-10 was the creation of an electronic logging system which immediately resulted in economies of scale. The IRB has also improved its asset management capability by implementing a database in the regions that helps track IT and non-IT assets. The asset management policy and procedures are currently being reviewed by senior management and should be implemented in 2010-11.

INTERNAL AUDIT AND EVALUATION. During 2009-10, the IRB established an independent Audit Committee. Through internal workshops and training with the Office of the Comptroller General, the committee was equipped to carry out its assurance and advisory role to the Chairperson. In addition, the Internal Audit section initiated a review of its mandate and the development of its risk-based audit plan with the objective of improving the effectiveness of the IRB's risk management, control and governance processes. Not subject to the TBS *Policy on Evaluation* as a small department, the IRB actively pursued evaluation projects nonetheless. The external evaluation of the IRB's case scheduling process was completed and an action plan is now under way. Performance measurement of decision quality began in full force and is scheduled to be completed in 2010-11.

SECTION III SUPPLEMENTARY INFORMATION

FINANCIAL HIGHLIGHTS

Below is a condensed statement of the IRB's financial position as well as a condensed statement of operation. A complete set of financial statements can be found on the IRB's Web site at www.irb-cisr.gc.ca/Eng/brdcom/publications/peren/pages/dpr-rmr10.aspx

For the period ending March 31, 2010

Condensed Statement of Financial Position			
(\$ Millions)			
	Percentage Variance	2010	2009
Assets - Total	-53%	12.0	25.5
TOTAL	-53%	12.0	25.5
Liabilities - Total	-19%	28.0	34.7
Equity - Total	-74%	-16.0	-9.2
TOTAL	-53%	12.0	25.5

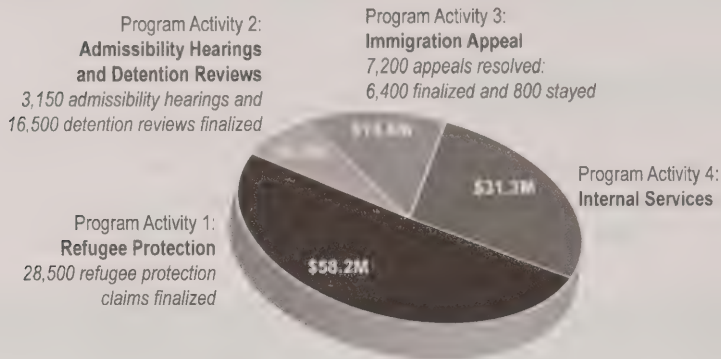
For the period ending March 31, 2010

Condensed Statement of Financial Operations			
(\$ Millions)			
	Percentage Variance	2010	2009
Expenses - Total	-2%	141.3	144.6
Revenues - Total	0%	0	0
NET COST OF OPERATIONS	-2%	141.3	144.6

Total assets were \$12.0 million at the end of 2009-10, a decrease of \$13.5 million (53 percent) from the previous year's total assets of \$25.5 million. The decrease was mainly due to the write-off of the net book value of the Integrated Case Management System and to a decrease in the amount due from the Consolidated Revenue Fund resulting from a reduction in accounts payable and accrued liabilities.

Total liabilities were \$28.0 million at the end of 2009-10, a decrease of \$6.7 million (19 percent) from the previous year's total liabilities of \$34.7 million. The decrease was mainly due to a reduction in the year-end salary related accrued liabilities and employee future benefits.

ACTUAL SPENDING BY PROGRAM ACTIVITY



During 2009-10, the IRB's total actual expenditures amounted to \$114.1 million which were dedicated to the application of the *Immigration and Refugee Protection Act*. The large majority of these resources was allocated to the conduct of hearings and tribunal operations for the delivery of efficient justice in the cases referred to the Board, in accordance with the law. A smaller portion was dedicated to support services as well as to compliance with government policies and regulations to ensure stewardship of the program activities.

Fiscal year 2009-10 was marked by a large increase in the number of decision-makers to nearly a full complement by the last quarter. From a financial perspective, the previous personnel shortfall had provided the IRB with some flexibility (that came mainly from savings on salaries, benefits and operations) in order to work on short-term business improvement projects. This temporary flexibility disappeared by the end of the reporting period.

With the resources available, the IRB heard and rendered decisions in over 55,000 cases during 2009-10. The quantities, types and costs are illustrated on the diagram above. Overall, this represents a 14 percent increase in the number of decisions rendered over the previous reporting period.

SUPPLEMENTARY INFORMATION TABLES

In accordance with TBS directions, the IRB is also required to provide the following supplementary information tables in electronic format only:

- Green Procurement
- Internal Audits and Evaluations

These tables and all electronic supplementary information tables found in the *2009-10 Performance Report* are available on the TBS Web site at: www.tbs-sct.gc.ca/dpr-rmr/2009-2010/index-eng.asp

OTHER ITEMS OF INTEREST

LEGISLATION ADMINISTERED

Immigration and Refugee Protection Act (S.C. 2001, c. 27, as amended)

Immigration and Refugee Protection Regulations (SOR/2002-227, as amended)

Refugee Protection Division Rules (SOR/2002-228)

Immigration Division Rules (SOR/2002-229)

Immigration Appeal Division Rules (SOR/2002-230)

Oath or Solemn Affirmation of Office Rules (Immigration and Refugee Board of Canada) (SOR/2002-231)

IRB PROCESSES

Visit these links to find out how the IRB processes its cases:

- Refugee Protection Claim Process
www.irb-cisr.gc.ca/eng/brdcom/references/procedures/proc/rpdspr/pages/rpdp.aspx
- Admissibility Hearing Process
www.irb-cisr.gc.ca/eng/brdcom/references/procedures/proc/idsi/pages/ahp.aspx
- Detention Review Process
www.irb-cisr.gc.ca/eng/brdcom/references/procedures/proc/idsi/pages/drpf.aspx
- Sponsorship Appeal Process
www.irb-cisr.gc.ca/eng/brdcom/references/procedures/proc/iadsai/info/pages/sah.aspx
- Removal Order Appeal Process
www.irb-cisr.gc.ca/eng/brdcom/references/procedures/proc/iadsai/info/pages/roa.aspx
- Residency Obligation Appeal Process
www.irb-cisr.gc.ca/eng/brdcom/references/procedures/proc/iadsai/info/pages/residenc.aspx

RELATED INFORMATION

UNHCR Web site: www.unhcr.org

CONTACT US

For more information, visit the IRB Web site at www.irb-cisr.gc.ca or contact the IRB's Communications Directorate at 613-947-0803 or one of the IRB offices listed below.

National Headquarters

Immigration and Refugee Board of Canada
Minto Place—Canada Building
344 Slater Street, 12th Floor
Ottawa, Ontario K1A 0K1
Tel: 613-995-6486 Fax: 613-943-1550

Regional Offices

Eastern Region

200 René-Lévesque Boulevard West
Guy-Favreau Complex
East Tower, Room 102
Montréal, Quebec H2Z 1X4
Tel: 514-283-7733 Fax: 514-283-0164

Central Region

74 Victoria Street, Suite 400
Toronto, Ontario M5C 3C7
Tel: 416-954-1000 Fax: 416-954-1165

Western Region

Library Square, Suite 1600
300 West Georgia Street
Vancouver, British Columbia V6B 6C9
Tel: 604-666-5946 Fax: 604-666-3043

RENSEIGNEMENTS CONNEXES

Site Web du HCR à l'adresse suivante : www.unhcr.fr/cgi-bin/textis/vtx/home

POUR COMMUNIQUER AVEC NOUS

Pour plus d'information, consultez le site Web de la CISR à www.cisr-irb.gc.ca ou communiquez avec la Direction des communications de la CISR au 613-947-0803 ou avec l'un des bureaux de la CISR ci-après.

Siège de la CISR

Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada
Place Minto — Édifice Canada
344, rue Slater, 12^e étage
Ottawa (Ontario) K1A 0K1
Téléphone : 613-995-6486
Télécopieur : 613-943-1550

Bureaux régionaux

Bureau régional de l'Est
Complexe Guy-Favreau
200, boul. René-Lévesque Ouest
Tour Est, bureau 102
Montréal (Québec) H2Z 1X4
Téléphone : 514-283-7733
Télécopieur : 514-283-0164

Bureau régional du Centre
74, rue Victoria, bureau 400
Toronto (Ontario) M5C 3C7
Téléphone : 416-954-1000
Télécopieur : 416-954-1165

Bureau régional de l'Ouest

Library Square
300, rue West Georgia, bureau 1600
Vancouver (Colombie-Britannique) V6B 6C9
Téléphone : 604-666-5946
Télécopieur : 604-666-3043

TABLEAUX SUPPLÉMENTAIRES

Conformément aux directives du SCT, la CISR doit également fournir les tableaux sur les renseignements supplémentaires suivants, en version électronique seulement :

- Achats écologiques
- Vérifications internes et évaluations

Vous pouvez consulter ces tableaux et tous les tableaux électroniques sur les renseignements supplémentaires qui se trouvent dans le *Rapport sur le rendement de 2009-2010* sur le site Web du SCT, à l'adresse suivante : www.tbs-sct.gc.ca/dpr-rmr/2009-2010/index-fr.asp.

AUTRES SUJETS D'INTÉRÊT

DISPOSITIONS LÉGISLATIVES ET RÉGLEMENTAIRES APPLIQUÉES

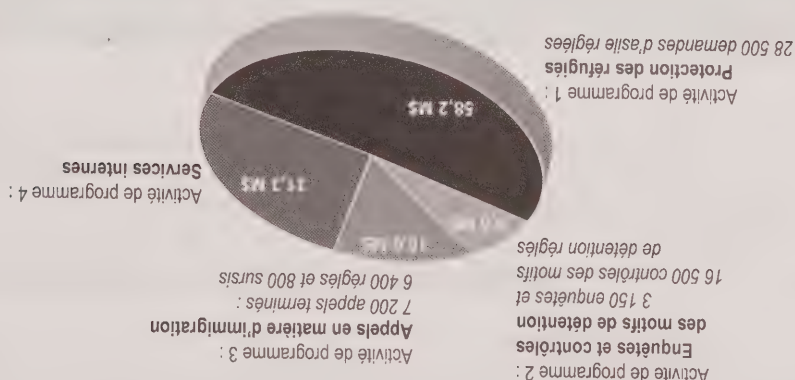
Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés (L.C. 2001, chap. 27, version modifiée)
Règlement sur l'immigration et la protection des réfugiés (DORS/2002-227, version modifiée)
Règles de la Section de la protection des réfugiés (DORS/2002-228)
Règles de la Section de l'immigration (DORS/2002-229)
Règles de la Section d'appel de l'immigration (DORS/2002-230)
Règles sur le serment professionnel ou la déclaration (Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada) (DORS/2002-231)

PROCESSUS DE LA CISR

Consultez les liens suivants pour connaître les processus de traitement des cas de la CISR :

- Processus d'octroi de l'asile
www.cisr-irb.gc.ca/fta/brdcom/references/proc/rpdsptr/Pages/rpdsp.aspx
- Processus d'enquête
www.cisr-irb.gc.ca/fta/brdcom/references/proc/idsi/pages/ahp.aspx
- Processus de contrôle des motifs de détention
www.cisr-irb.gc.ca/fta/brdcom/references/proc/idsi/pages/drp.aspx
- Processus d'appel en matière de partrinage
www.cisr-irb.gc.ca/fta/brdcom/references/proc/iaadsai/pages/sap.aspx
- Processus d'appel d'une mesure de renvoi
www.cisr-irb.gc.ca/fta/brdcom/references/proc/iaadsai/pages/roap.aspx
- Processus d'appel sur l'obligation de résidence
www.cisr-irb.gc.ca/fta/brdcom/references/proc/iaadsai/pages/resoap.aspx

DÉPENSES RÉELLES PAR ACTIVITÉ DE PROGRAMME



En 2009-2010, les dépenses réelles totales de la CISR s'élevaient à 114,1 M\$, qui ont été consacrées à l'application de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*. La grande majorité de ces ressources ont été affectées à la tenue des audiences et aux opérations du tribunal pour l'exercice d'une justice efficace dans les cas déferés à la Commission, conformément à la loi. Une proportion moins importante a été consacrée aux services de soutien ainsi qu'au respect des politiques et des règlements du gouvernement pour assurer l'intendance des activités de programme.

L'exercice de 2009-2010 a été marqué par une augmentation importante de l'effectif de décideurs, qui était presque complet au dernier trimestre. Sur le plan financier, le manque précédent de personnel avait donné à la CISR une certaine souplesse (qui décollait principalement des économies sur les salaires, les avantages sociaux et les opérations) pour travailler à des projets d'amélioration des opérations à court terme. Cette souplesse temporaire a disparu à la fin de la période de référence.

À l'aide des ressources existantes, la CISR a statué sur plus de 55 000 cas en 2009-2010. Les nombres, les types et les coûts sont illustrés dans le diagramme ci-dessus. Dans l'ensemble, cela représente une hausse de 14 p. 100 du nombre de décisions rendues par rapport à la période de référence précédente.

PRINCIPALES DONNÉES FINANCIÈRES

Vous trouverez ci-dessous un état condensé de la situation financière de la CISR ainsi qu'un état condensé des opérations. Vous trouverez un ensemble complet d'états financiers sur le site Web de la CISR, à l'adresse suivante : www.cisr-irb.gc.ca/fra/brdcom/publications/peren/pages/dpr-rmr10.aspx.

Etat condensé de la situation financière				
(en millions de dollars)				
	2010	2009	Variation en %	
Actifs - Total	12,0	25,5	- 53 %	
TOTAL	12,0	25,5	- 53 %	
Passifs - Total	28,0	34,7	- 19 %	
Avoir - Total	16,0	9,2	- 74 %	
TOTAL	12,0	25,5	- 53 %	

Pour la période se terminant le 31 mars 2010

Etat condensé des opérations				
(en millions de dollars)				
	2010	2009	Variation en %	
Dépenses - Total	141,3	144,6	- 2 %	
Revenus - Total	0	0	0 %	
COÛT NET DES OPÉRATIONS	141,3	144,6	- 2 %	

Le total des actifs s'élevait à 12 M\$ à la fin de 2009-2010, ce qui représente une baisse de 13,5 M\$ (53 p. 100) comparativement au total des actifs de l'année précédente, qui s'établissait à 25,5 M\$. Cette diminution était principalement due à la radiation de la valeur comptable nette du Système de gestion des cas intégré et à une baisse de la somme exigible du Trésor découlant d'une réduction dans les comptes créditeurs et les charges à payer.

Le total des passifs s'élevait à 28 M\$ à la fin de 2009-2010, ce qui représente une baisse de 6,7 M\$ (19 p. 100) par rapport au total des passifs de l'année précédente, qui s'établissait à 34,7 M\$. Cette diminution était essentiellement due à une réduction des charges à payer et des avantages sociaux futurs des employés liés aux salaires en fin d'année.

GESTION DE L'INFORMATION. Au cours de la période à l'étude, la CISR a prévu la mise en œuvre d'une nouvelle structure de classification des dossiers axée sur les fonctions, qui fera l'objet d'un projet pilote au cours du prochain exercice. De plus, la CISR a fait de grands progrès dans le retrait de tous ses dossiers actuellement entreposés dans les locaux d'une entreprise privée. On prévoit que, d'ici juillet 2010, les derniers dossiers de la CISR seront transférés à Bibliothèque et Archives Canada.

TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION (TI). La CISR, selon son plan triennal stratégique en TI, s'est concentrée sur la planification et l'application tactique d'améliorations aux processus. Pendant l'exercice de 2009-2010, la Commission a continué à harmoniser ses stratégies et son architecture de la TI avec ses priorités stratégiques. La mise au point et l'application de nouvelles solutions répondant aux besoins opérationnels, comme l'Interface interactive de mise au rôle (une application nationale pour améliorer la mise au rôle des cas à la SPR) et le système de gestion des incidents, ont permis d'améliorer le soutien technique et le rendement opérationnel. Des efforts soutenus contribuent à assurer la maintenance et le soutien des systèmes d'information existants.

APPROVISIONNEMENT ET GESTION DES BIENS. Le programme d'approvisionnement de la CISR s'est considérablement amélioré et reflète maintenant une approche à l'échelle de la CISR de la gestion des dossiers d'approvisionnement, des rapports et de l'application des politiques et des procédures du SCT et de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada. L'une des améliorations importantes de 2009-2010 a été la création d'un système d'enregistrement électronique, ce qui s'est immédiatement traduit par des économies d'échelle. La CISR a également renforcé sa capacité de gestion des biens en mettant en œuvre, dans les bureaux régionaux, une base de données qui aide à faire le suivi du matériel informatique et des autres biens. La politique et les procédures sur la gestion des biens sont actuellement examinées par la haute direction et devraient être mises en œuvre en 2010-2011.

VÉRIFICATION INTERNE ET ÉVALUATION. En 2009-2010, la CISR a créé un comité de vérification indépendant. Par des ateliers internes et de la formation donnée par le Bureau du contrôleur général, le comité était apte à donner des assurances au président et le conseiller. De plus, la section Vérification interne a commencé un examen de son mandat et l'élaboration de son plan de vérification axé sur les risques pour améliorer l'efficacité des processus de la CISR en matière de gestion des risques, de contrôle et de gouvernance. Même si elle n'est pas assujettie à la *Politique sur l'évaluation* du SCT en raison de son statut d'organisme de petite taille, la CISR a mené activement des projets d'évaluation. L'évaluation externe du processus de mise au rôle des cas de la CISR a été terminée, et un plan d'action est en cours d'élaboration. La mesure du rendement de la qualité des décisions a débuté en force, et il est prévu qu'elle sera terminée en 2010-2011.

GESTION FINANCIÈRE. En 2009-2010, beaucoup d'efforts ont été consacrés à la mise en œuvre du nouvel ensemble de politiques et de directives financières du SCT, dont la réalisation d'une analyse des répercussions, des modifications aux pratiques et aux processus internes existants, des communications et de la formation. Par exemple, des changements importants ont été apportés à la *Directive sur la délégation des pouvoirs en matière de finances et de passation des marchés* de

GESTION DES RESSOURCES HUMAINES (RH). En 2009-2010, la Commission a poursuivi ses efforts de renforcement et de renouvellement de sa capacité de répondre à ses exigences en matière de services en RH avec efficacité et en temps opportun. En ce qui concerne la dotation, en raison de la vérification de la Commission de la fonction publique (CFP), la CISR a mis en œuvre un plan d'action pour donner suite aux recommandations de la CFP. Des ajustements aux politiques, aux procédures et aux pratiques, conjugués à des activités d'apprentissage, ont contribué au renouvellement de la capacité organisationnelle de dotation. Une approche plus intégrée de la planification des RH a été adoptée en vue d'élaborer des stratégies ciblées dans tous les domaines des RH. L'exercice 2009-2010 a été une année importante sur le plan de l'apprentissage et du perfectionnement. En effet, près de 330 décideurs et employés de soutien décisionnel des trois sections ont participé à un Séminaire national de formation intégré de trois jours, et plus de 70 décideurs ont suivi des séances de formation. Des stratégies d'apprentissage ont également été élaborées par des personnes du milieu professionnel, pour renforcer l'apprentissage continu ainsi que les compétences de l'effectif de la CISR.

SERVICES JURIDIQUES. Les Services juridiques ont continué à donner des conseils juridiques à l'appui de toutes les priorités stratégiques de la CISR, dont la mise en œuvre de mesures visant à améliorer la qualité des procédures de la CISR. En 2009-2010, des efforts précis ont été orientés vers des directives visant à réduire le nombre d'ajournements et de remises évitables dans les trois sections de la CISR, le nouveau *Protocole relatif aux questions concernant la conduite des commissaires* (le processus de plainte de la CISR qui vise à assurer l'intégrité de ses procédures), l'utilisation des langues officielles dans les procédures et l'établissement de procédures pour les cas complexes comportant de l'information classifiée liée à la sécurité nationale ou à des renseignements de nature criminelle. Des conseils ont également été donnés sur des procédures spéciales visant à établir l'ordre de priorité des appels en matière de parrainage au titre de la catégorie du regroupement familial pour les victimes du séisme en Haïti. Les bureaux régionaux ont consacré des ressources importantes à la formation et au soutien des décideurs en raison d'un grand nombre de nouvelles nominations.

des partenaires nationaux et internationaux. La CISR, avec d'autres organismes gouvernementaux canadiens, a collaboré à un projet de renforcement des capacités avec le gouvernement d'Afrique du Sud. La Commission a participé à de nombreuses activités de diffusion externe, allant de conférences nationales et internationales à des événements organisés par d'autres ministères ou organismes gouvernementaux. La participation à ces activités a favorisé les discussions sur des questions clés en matière de politiques et de procédures entre le personnel de la CISR, les intervenants internationaux et nationaux ainsi que les partenaires gouvernementaux, ce qui a amélioré la collaboration et la communication.

ACTIVITÉ DE PROGRAMME 4 SERVICES INTERNES

DESCRIPTION

Les **Services internes** sont les groupes d'activités et de ressources connexes nécessaires à l'appui des besoins des trois programmes du tribunal et au respect des autres obligations organisationnelles de la CISR. Il s'agit de : gestion et surveillance, communications, services juridiques, gestion des ressources humaines, gestion financière, gestion de l'information, technologie de l'information, approvisionnement et gestion des biens, vérification interne et évaluation et autres services administratifs. Les services internes n'englobent que les activités et ressources s'appliquant à toute l'organisation et non celles fournies à un programme précis.

FAITS SAILLANTS 2009-2010

- PROGRAMME NATIONAL DE FORMATION INTÉGRÉ RÉALISÉ
- CRÉATION DU COMITÉ DE VÉRIFICATION
- APPLICATION DU MODÈLE DU DIRIGEANT PRINCIPAL DES FINANCES
- STRATÉGIE DE 5 ANS CRÉÉE POUR AMÉLIORER LA PLANIFICATION, LA QUALITÉ ET L'EFFICACITÉ DES SERVICES DE SOUTIEN

ANALYSE DU RENDEMENT

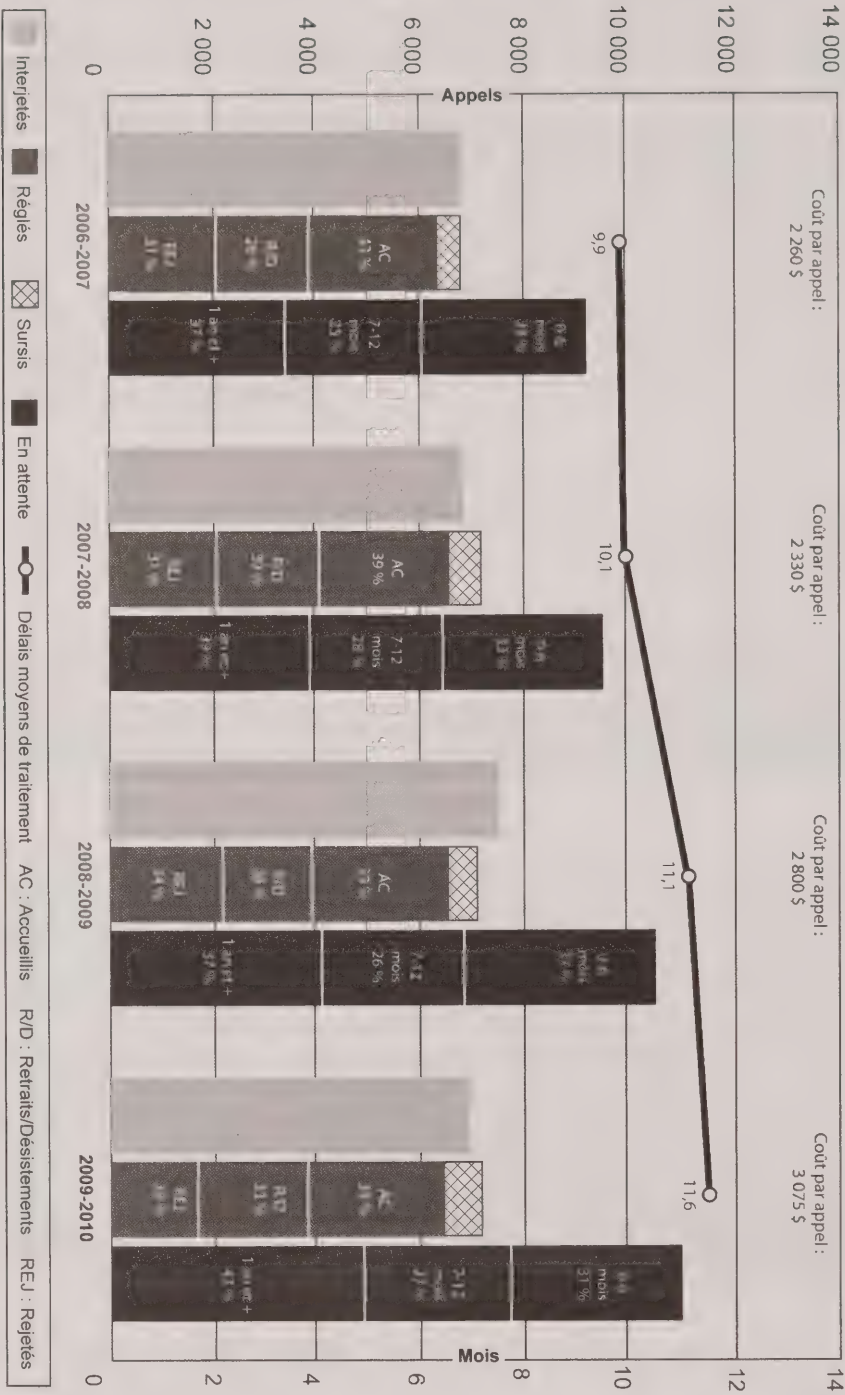
GESTION ET SURVEILLANCE. En 2009-2010, la CISR a amélioré le soutien offert à la haute direction. La Commission a appliqué le modèle du dirigeant principal des finances suivant la nouvelle *Politique sur la gouvernance en matière de gestion financière*. Un comité de vérification indépendant a été créé selon la *Politique sur la vérification interne* du Secréariat du Conseil du Trésor (SCT), pour donner au président une assurance et des conseils objectifs sur les opérations de la CISR. De plus, la Direction générale de la planification et des services intégrés a élaboré une stratégie exhaustive pour améliorer la planification, la qualité et l'efficacité des opérations liées aux services de soutien au cours des cinq prochaines années.

COMMUNICATIONS. La CISR a amélioré la compréhension de son mandat et de son rôle auprès des médias, du public et des conseils. Elle a transmis des pratiques exemplaires et a collaboré avec

Depuis le cycle des budgets des dépenses 2009-2010, les ressources de l'activité de programme Services internes sont présentées de façon distincte des autres activités de programme; elles ne sont plus distribuées parmi les activités de programme restantes, comme c'était le cas dans les budgets principaux des dépenses précédents. Cette mesure a une incidence sur la comparabilité des dépenses et de l'information liée aux ETP par activité de programme entre les divers exercices.

Ressources financières en 2009-2010 (en M\$)		Activité de programme : SERVICES INTERNES			
Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	Ressources prévues	Ressources réelles	Écart
28,5	31,8	31,3	257	248	(9)
Ressources humaines en 2009-2010 (ETP)					

Appels en matière d'immigration



Nota : Les chiffres étant arrondis, le total des pourcentages peut ne pas être égal à 100 %.

DÉCIDEURS. La SAI compte sur des décideurs bien formés pour tenir des audiences équitables et efficaces, et rendre rapidement des décisions éclairées de qualité. Durant l'exercice de 2009-2010, la SAI a accueilli nombre de nouveaux décideurs, ce qui a remédié au manque dans son effectif. Cependant, la majorité des décideurs de la SAI en étaient encore à leur premier mandat. Malgré l'absence d'un groupe important de décideurs expérimentés dans une petite section, la SAI a maintenu une productivité élevée en maximisant le recours efficace aux stratégies de gestion des cas.

STATISTIQUES CLÉS. En 2009-2010, environ 6 900 appels ont été interjetés, soit 100 appels de moins que les 7 000 appels prévus. La productivité de la Section est demeurée très élevée, à près de 7 200 appels terminés. De ce nombre, 6 400 étaient des appels réglés et 800 étaient des sursis à l'exécution de mesures de renvoi. Le nombre de cas en instance a néanmoins cru légèrement, de 10 500 au début de 2009-2010 à 11 000 à la fin de l'année. Cependant, le nombre d'appels en instance (ce qui exclut les appels en instance faisant l'objet d'un sursis) n'a augmenté que de 3 p. 100, soit de 9 000 à 9 300 cas. Le délai moyen de traitement est passé de 11,1 à 11,6 mois, ce qui représente une augmentation de 4 p. 100.

AMÉLIORATIONS OPÉRATIONNELLES. La SAI a continué d'élaborer des stratégies décisionnelles pour accroître la cohérence du processus décisionnel. Des stratégies novatrices de gestion des cas ont été perfectionnées pour favoriser une accélération du règlement des appels, une amélioration de la préparation aux audiences et une augmentation de la productivité. La SAI a également amélioré ses communications avec les intervenants partout dans le pays quant aux affaires administratives et décisionnelles.

LEÇONS APPRISSES

Lorsqu'il y a un manque de décideurs, un soutien décisionnel fort est particulièrement important pour maintenir une productivité élevée en augmentant l'état de préparation aux audiences et le règlement rapide des cas. Le partage souple des décideurs entre les bureaux régionaux a continué d'être essentiel aux efforts de la SAI pour réduire l'artérié de cas au bureau régional du Centre. Le besoin de coordonner les ressources avec l'ASFC a continué d'être un défi dans de nombreux domaines où la collaboration du conseil du ministre est importante, comme le mode alternatif de règlement des litiges et les audiences auxquelles le conseil du ministre ne participe que par des observations écrites. La SAI apprendra de ces leçons et améliorera encore davantage son efficacité et sa productivité.

AVANTAGES POUR LES CANADIENS

Grâce au travail lié aux appels en matière de patrinage, la SAI reconnaît la contribution des immigrants à la force et à la vitalité de la société et de la culture canadiennes, ainsi que l'engagement du gouvernement en faveur de la réunification des familles. Par son travail sur les appels d'une mesure de renvoi, la SAI accroît la sécurité du public tout en veillant à ce que les droits fondamentaux de la personne soient respectés.

ACTIVITÉ DE PROGRAMME 3 APPELS EN MATIÈRE D'IMMIGRATION

DESCRIPTION

La Section d'appel de l'immigration (SAI) exerce l'activité de programme **Appels en matière d'immigration**. Elle instruit les appels en matière d'immigration interjetés par des citoyens canadiens ou des résidents permanents dont la demande de patrilinage d'un parent proche au Canada a été refusée. D'autres fonctions clés comprennent l'instruction des appels de résidents permanents, d'étrangers titulaires d'un visa de résident permanent, de personnes protégées frappées d'une mesure de renvoi du Canada et de résidents permanents hors du Canada qui n'ont pas rempli l'obligation de résidence.

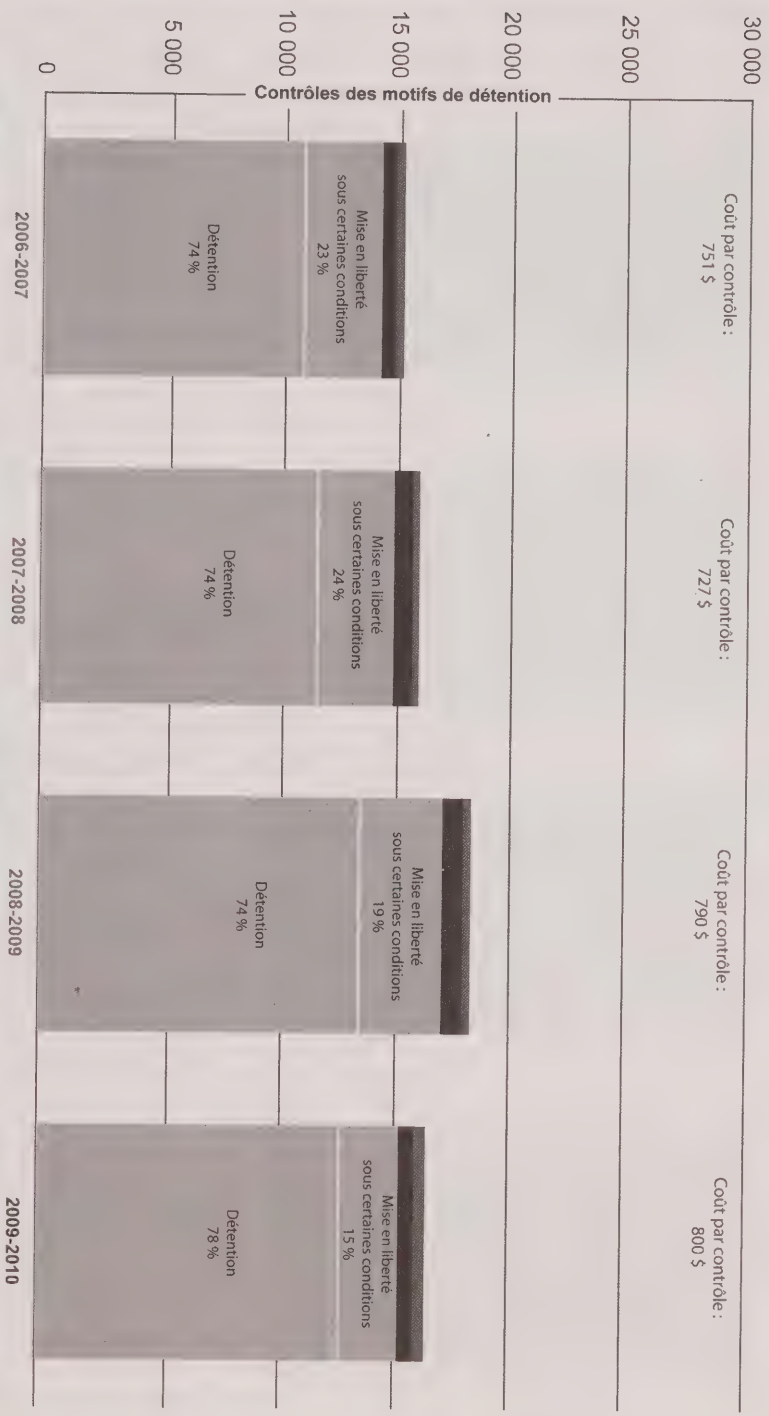
On peut obtenir d'autres renseignements sur la SAI à : www.cisr-irb.gc.ca/tra/tribunal/ladad/pages/index.aspx.

- FAITS SAILLANTS 2009-2010**
- 6 900 NOUVEAUX APPELS INTERJETÉS
 - 7 200 APPELS TERMINÉS (6 400 RÉGLÉS ET 800 SURSIS AU RENVOI)
 - LE NOMBRE D'APPELS EN INSTANCE EST PASSÉ DE 9 000 À 9 300.
 - LE DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT EST PASSÉ DE 11,1 À 11,6 MOIS.

Activité de programme : APPELS EN MATIÈRE D'IMMIGRATION					
Ressources financières en 2009-2010 (en M\$)			Ressources humaines en 2009-2010 (ETP)		
Dépenses	Total des autorisations	Dépenses réelles	Ressources prévues	Ressources réelles	Écart
13,2	16,5	15,6	115	121	6
Résultat attendu : Décisions de qualité rendues et cas réglés en temps opportun en ce qui concerne les appels en matière d'immigration					
Indicateur de rendement			Objectif		
Motifs de décision de la CISR clairs, complets et concis			Établir des critères pour les modèles de motifs de décision		
Pourcentage d'appels réglés sans audience			Indicateurs et critères établis et testés : mise en œuvre prévue pour 2010-2011		
Ratio d'appels réglés par rapport aux appels interjetés			Sommaire du rendement		
Nous prévoyons recevoir 7 000 appels en 2009-2010 et en régler entre 5 800 et 6 500, selon le nombre de décideurs disponibles, ce qui se traduirait par un ratio d'appels réglés par rapport aux appels interjetés de 83 à 93 %			État du rendement : Entirement atteint		
Coût moyen par appel réglé ¹			Écart du rendement : Entirement atteint		
Entre 2 700 et 3 000 \$, selon le nombre d'appels réglés			État du rendement : Entirement atteint		
Délai moyen de traitement			État du rendement : Entirement atteint		
Hausse à 11,5 mois, selon le nombre de cas en instance et de l'effectif de décideurs disponibles			État du rendement : Entirement atteint		

¹ Les coûts moyens sont fonction des dépenses totales et des cas réglés. Les prévisions et les résultats sont grandement touchés par les écarts dans le nombre de cas réglés.

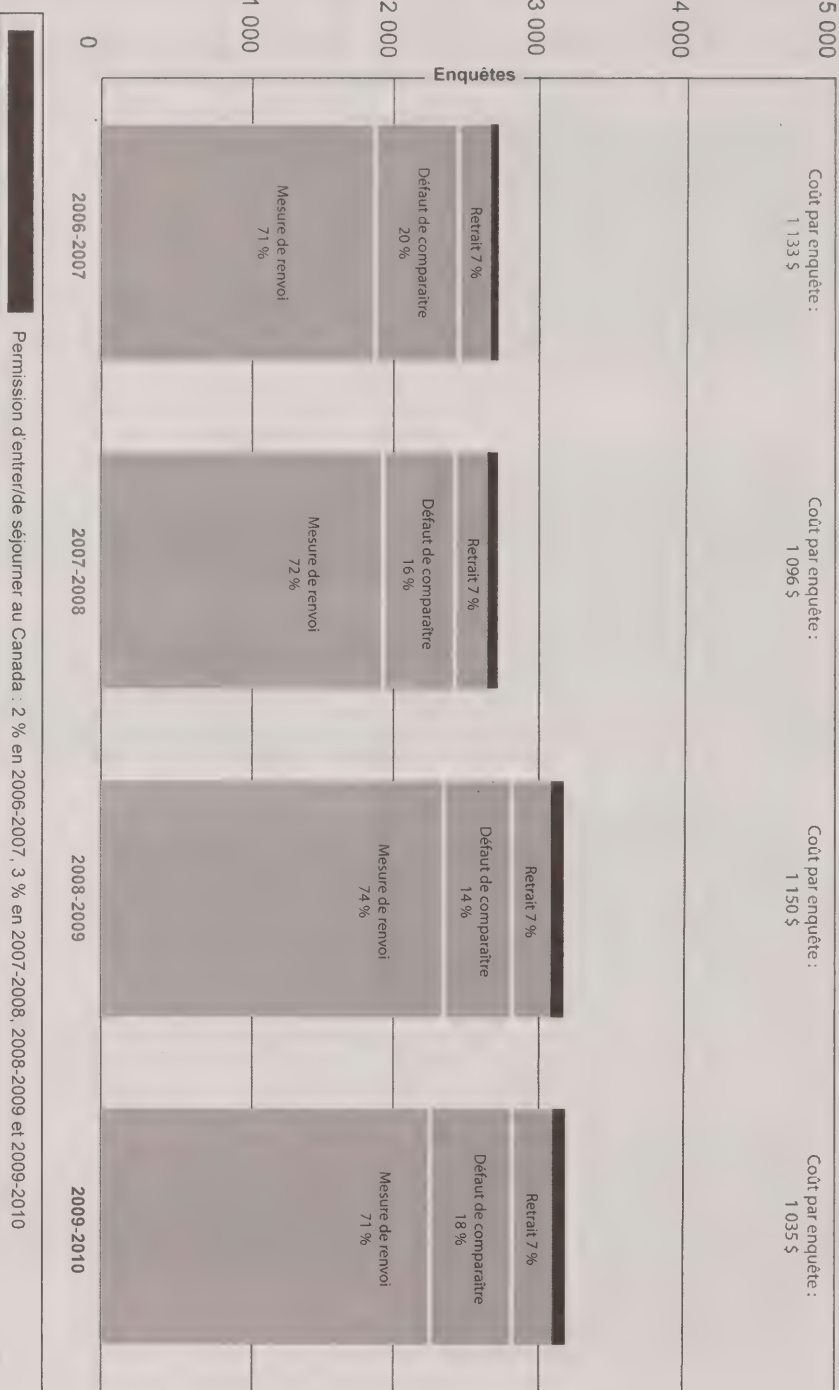
Contrôles des motifs de détention



Mise en liberté (modification des conditions) : 3 % en 2006-2007, 2 % en 2007-2008 et 2008-2009, et 3 % en 2009-2010
Mise en liberté (sans condition) : 4 % en 2006-2007, 5 % en 2007-2008, 6 % en 2008-2009 et 4 % en 2009-2010

Nota : Les chiffres étant arrondis, le total des pourcentages peut ne pas être égal à 100 %.

Enquêtes



Permission d'entreprendre séjourner au Canada : 2 % en 2006-2007, 3 % en 2007-2008, 2008-2009 et 2009-2010

Nota : Les chiffres étant arrondis, le total des pourcentages peut ne pas être égal à 100 %.

NOMBRE DE CAS DÉFÉRÉS. Le nombre de cas déférés à la SI dépend du nombre de cas déférés par l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC). Au cours des quatre exercices précédents, le nombre de cas déférés pour enquête avait augmenté de 29 p. 100, et celui des contrôles des motifs de détention, de 19 p. 100. Cette tendance s'est inversée en 2009-2010, en raison d'une baisse de 7 p. 100 du nombre de cas déférés pour contrôle des motifs de détention. Des gains d'efficacité ont permis à la SI de gérer une charge de travail plus élevée avec les ressources existantes et de terminer les contrôles des motifs de détention dans les délais prévus par la loi.

ENQUÊTES. En 2009-2010, la SI a réglé 3 150 enquêtes, soit autant que l'année précédente. De toutes les enquêtes réglées, 71 p. 100 ont donné lieu à la prise d'une mesure de renvoi pour constat d'interdiction de territoire de la personne visée, 3 p. 100 ont donné lieu à l'autorisation d'entrer ou de demeurer au Canada, 7 p. 100 ont fait l'objet d'un retrait de l'allégation d'interdiction de territoire par l'ASFC à l'audience, et 18 p. 100 des dossiers ont été fermés parce que les personnes ont omis de se présenter à l'audience. Les résultats et les tendances sont illustrés à la page 19.

CONTRÔLES DES MOTIFS DE DÉTENTION. En 2009-2010, la SI a réglé quelque 16 500 contrôles des motifs de détention, soit 10 p. 100 de moins que l'année précédente. Près de 4 500 contrôles des motifs de détention ont été réglés sans qu'une décision ne soit rendue, en raison de la remise au rôle du cas ou en raison du renvoi, de la mise en liberté ou de la détention de la personne par les tribunaux avant le contrôle prévu. Les 12 000 contrôles des motifs de détention qui restent ont abouti à une décision. La SI, aidée par la Direction générale des opérations, a réussi à régler les contrôles des motifs de détention des ressortissants sri-lankais arrivés par bateau en Colombie-Britannique en octobre 2009. Les résultats et les tendances sont illustrés à la page 20.

LEÇONS APPRISSES

La SI a répondu aux attentes ou les a dépassées dans toutes ses activités. Tel qu'il est mentionné dans le RPP, la SI a prévu établir et mettre en œuvre des normes de gestion des cas pour surveiller de près les délais de traitement, les ajournements, les remises et les mesures de préparation des cas, en vue de terminer un plus grand nombre de cas dans un délai de six mois. Cette surveillance étroite des facteurs qui influent sur le délai de traitement a donné de bons résultats. La Section prévoit tirer parti de cette réussite et améliorer ses activités de surveillance en 2010-2011.

AVANTAGES POUR LES CANADIENS

La SI rend des décisions qui préservent la sécurité de la société canadienne et font honneur à la réputation du Canada de défenseur de la justice et de l'équité pour les personnes. Par son travail relatif aux enquêtes et aux contrôles des motifs de détention, la SI contribue au maintien de l'équilibre entre les droits de la personne et la sécurité des Canadiens.

ACTIVITÉ DE PROGRAMME 2 ENQUÊTES ET CONTRÔLES DES MOTIFS DE DÉTENTION

DESCRIPTION

La Section de l'immigration (SI) exerce l'activité de programme **Enquêtes et contrôles des motifs de détention**. Elle tient des enquêtes sur les étrangers ou les résidents permanents qui, en vertu de la LIPR, seraient interdits de territoire au Canada ou sont détenus. Les détenus doivent être vus par la SI dans les 48 heures après que leur cas a été déferé à la CISR ou sans délai par la suite, et les contrôles suivants doivent être effectués dans des délais précis prévus par la loi. Les décideurs doivent trouver un juste équilibre entre le droit à la liberté individuelle et le droit à la sécurité des Canadiens.

On peut obtenir des renseignements supplémentaires sur la SI à : www.cisr-irb.gc.ca/tra/tribunal/ids/pages/index.aspx.

FAITS SAILLANTS 2009-2010

- 3 150 ENQUÊTES RÉGLÉES
- 16 500 CONTRÔLES DES MOTIFS DE DÉTENTION EFFECTUÉS
- LE NOMBRE DE CAS DÉFERÉS A COMMENCÉ À REVENIR AUX NIVEAUX PRÉCÉDENTS

Activité de programme : ENQUÊTES ET CONTRÔLES DES MOTIFS DE DÉTENTION

Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	Ressources prévues	Ressources réelles	Ecart
11,4	12,6	9,0	63	70	7
Ressources financières en 2009-2010 (en M\$)					
Ressources humaines en 2009-2010 (ETP)					

Résultat attendu : Décisions de qualité rendues et cas réglés en temps opportun en ce qui concerne les enquêtes et les contrôles des motifs de détention	État du rendement : Entièrement atteint
--	---

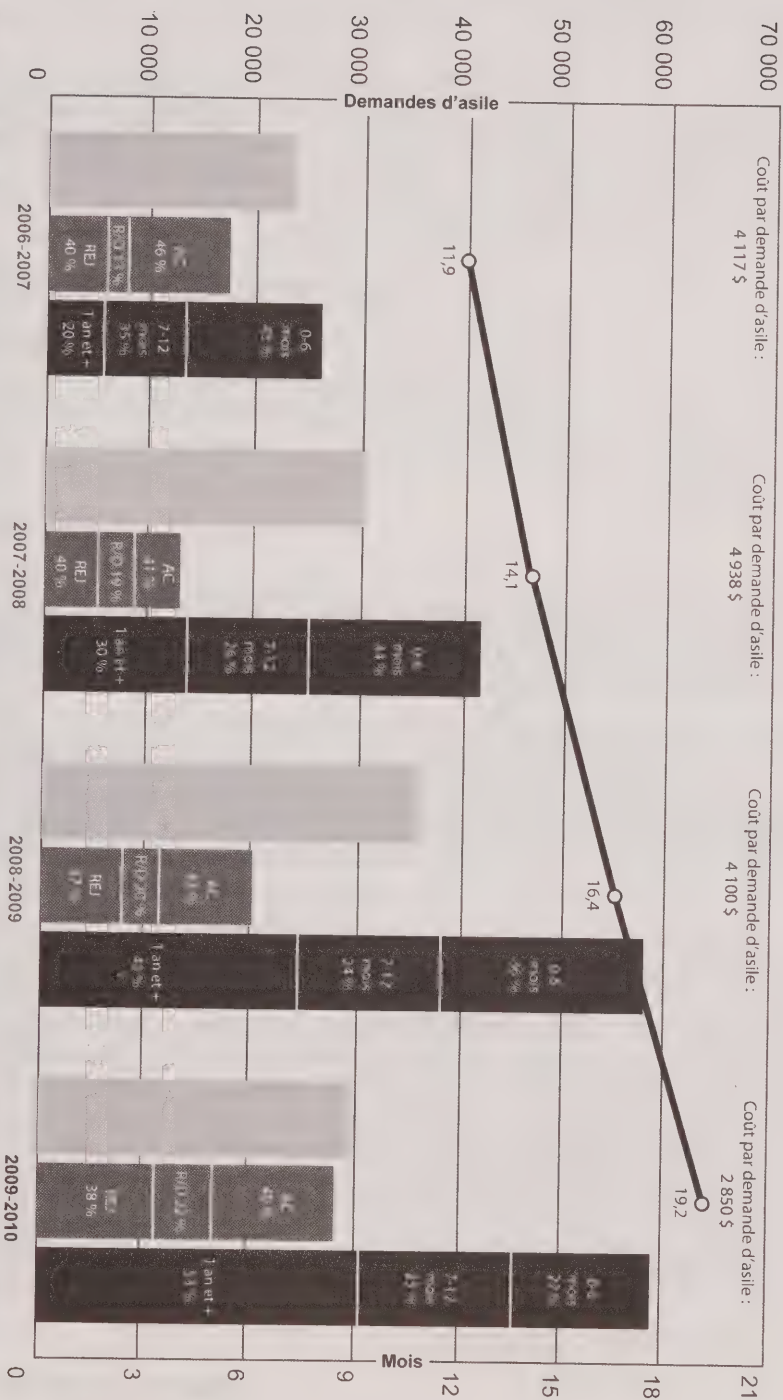
Indicateur de rendement	Objectif	Sommaire du rendement
Motifs de décision de la CISR clairs, complets et concis	Etablir des critères pour les modèles de motifs de décision	Indicateurs et critères établis et testés; mise en œuvre prévue pour 2010-2011
Pourcentage des enquêtes terminées par rapport aux cas déferés	Entre 90 et 95 % ¹	105 %, car des cas déferés pendant la période de référence précédente ont aussi été terminés
Pourcentage des contrôles des motifs de détention effectués dans les délais prévus par la loi	97 % ²	98 %
Coût moyen par enquête ³	950 \$	1 035 \$
Coût moyen par contrôle des motifs de détention ³	750 \$	800 \$
Pourcentage des enquêtes terminées avec audience dans les six mois suivant le renvoi	Entre 86 et 88 % ¹	92 %

Les contrôles des motifs de détention sont prioritaires par rapport aux enquêtes en raison des délais prévus par la loi. Le nombre de cas déferés par l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) influera sur la capacité de la SI de tenir des enquêtes.

Les facteurs indépendants de la volonté de la CISR, comme l'interdiction d'accès aux prisons, empêchent l'atteinte d'un taux de conformité de 100 %.

Les coûts moyens sont fonction des dépenses totales et des cas réglés. Les prévisions et les résultats sont grandement touchés par les écarts dans le nombre de cas réglés.

Protection des réfugiés



Nota : Les chiffres étant arrondis, le total des pourcentages peut ne pas être égal à 100 %.

DÉCIDEURS. La SPR compte sur des décideurs expérimentés et bien formés pour rendre rapidement des décisions éclairées de qualité. En 2009-2010, 43 décideurs ont été nommés ou ont vu leur mandat renouvelé à la SPR, ce qui portait le total à 125 décideurs en fin d'exercice, soit deux de moins que dans l'exercice financier.

NOMBRE DE CAS EN INSTANCE. La SPR a commencé l'exercice avec 57 600 cas en instance. La Section a reçu 29 900 nouvelles demandes d'asile en 2009-2010, ce qui représente une baisse de 6 100 cas détectés par rapport à l'année précédente (dont 3 800 demandes d'asile de moins du Mexique et 3 100 demandes d'asile de moins d'Haïti). La SPR, qui bénéficiait d'un effectif complet de décideurs, a dépassé les attentes et a réglé 28 500 demandes d'asile, soit 3 500 cas de plus que prévu. Cette hausse de 12 p. 100 s'explique essentiellement par une amélioration de la productivité, tel qu'il est mentionné ci-dessous, un plus grand nombre de demandes d'asile orientées vers le processus accéléré et une augmentation du nombre de désistements et de retraits de demandes d'asile, surtout de la République tchèque et du Mexique. Par conséquent, le nombre de cas en instance s'élevait à 59 000 demandes d'asile à la fin de 2009-2010. La SPR a cependant besoin de ressources supplémentaires pour traiter le plus grand nombre de cas en instance de son histoire. Sans accroissement des ressources, les demandeurs d'asile, certains ayant vécu des situations très difficiles dans leur pays d'origine, devront aussi composer avec le stress et l'incertitude associés aux retards dans le règlement de leur demande d'asile.

AUGMENTATION DE LA PRODUCTIVITÉ. Tout en maintenant la qualité et l'équité de leurs décisions, les décideurs de la SPR ont augmenté leur productivité individuelle moyenne d'environ 2 p. 100 en 2009-2010. Cette hausse est due en grande partie à la formation, aux améliorations apportées aux processus internes et à la surveillance stratégique des remises, des ajournements et du temps nécessaire au prononcé des motifs.

LEÇONS APPRISSES

Des objectifs de mesure du rendement ont été mis en œuvre en 2009-2010, et l'accent a davantage été mis sur le suivi des remises et des ajournements. Les résultats relatifs à la productivité démontrent l'efficacité de ces stratégies. La SPR avait également enregistré une hausse du pourcentage de décisions exposées de vive voix, ce qui a contribué au règlement des cas en temps opportun.

AVANTAGES POUR LES CANADIENS

Grâce au travail de l'activité de programme Protection des réfugiés, le Canada n'accepte que les demandeurs d'asile qui ont besoin d'une protection. Le Canada offre l'asile aux personnes qui craignent avec raison d'être persécutées, ainsi qu'à celles qui sont exposées à une menace à leur vie, au risque de torture ou au risque de traitements ou peines cruels et inusités si elles étaient renvoyées dans leur pays d'origine. Cela contribue à un monde sécuritaire et sécurisé. La SPR aide le Canada à s'acquitter de ses obligations internationales.

ACTIVITÉ DE PROGRAMME 1 PROTECTION DES RÉFUGIÉS

DESCRIPTION

La Section de la protection des réfugiés (SPR) exerce l'activité de programme **Protection des réfugiés** de la CISR. Elle tranche les demandes d'asile présentées au Canada. Le traitement des demandes d'asile est la principale priorité des activités et des ressources de la CISR. Par le travail de la SPR, le Canada remplit ses obligations à titre de signataire de plusieurs conventions internationales des droits de la personne. On peut obtenir des renseignements supplémentaires sur la SPR à : www.cisr-irb.gc.ca/tra/tribunal/rpdsp/r/pages/index.aspx.

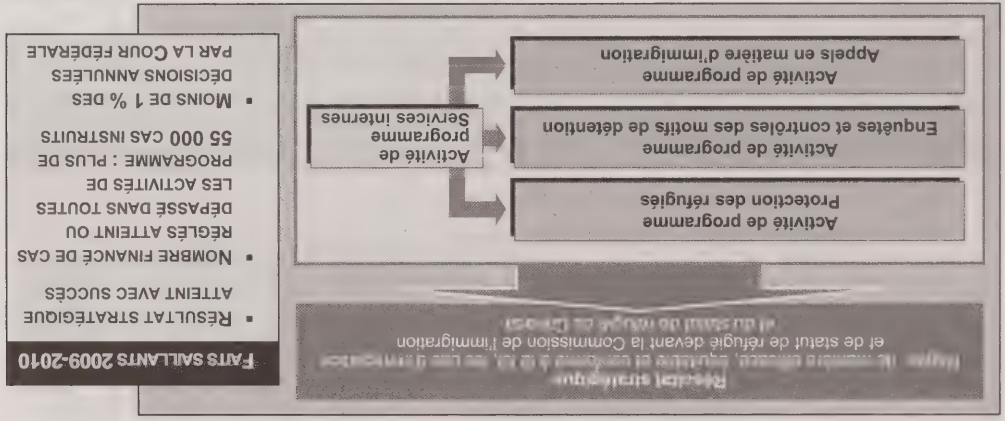
FAITS SAILLANTS 2009-2010

- 29 900 NOUVELLES DEMANDES D'ASILE REÇUES, SOIT 18 % DE MOINS QUE L'AN DERNIER
- 28 500 DEMANDES D'ASILE RÉGLÉES : 3 500 DE PLUS QUE PRÉVU
- L'ARRIÈRE EST PASSÉ DE 57 600 À 59 000 CAS

Activité de programme : PROTECTION DES RÉFUGIÉS				
Ressources financières en 2009-2010 (en M\$)		Ressources humaines en 2009-2010 (ETP)		
Dépenses	Total des dépenses autorisations	Dépenses réelles	Ressources prévues	Ressources réelles
60,3	62,8	58,2	591	534
État du rendement : Dépasse (57)				
Résultat attendu : Décisions de qualité rendues et cas réglés en temps opportun en ce qui concerne les demandes d'asile présentées au Canada		Sommaire du rendement		
Indicateur de rendement	Objectif			
Motifs de décision de la CISR clairs, complets et concis	Etablir des critères pour les modèles de motifs de décision	Indicateurs et critères établis et testés; mise en œuvre prévue pour 2010-2011		
Pourcentage de cas réglés sans audience (processus accéléré)	8 %	10 %		
Pourcentage de cas réglés comparativement aux cas déferés	Nous prévoyons recevoir 50 000 demandes d'asile en 2009-2010 et en régler entre 21 000 et 25 000, selon le nombre de décideurs disponibles, ce qui se traduirait par un pourcentage de cas réglés par rapport aux cas déferés de 42 à 50 %	En 2009-2010, 29 900 nouvelles demandes d'asile ont été déferées et 28 500 demandes d'asile ont été réglées, ce qui se traduit par un pourcentage de 95 %. Celui-ci s'explique par une grande diminution du nombre de demandes d'asile déferées et une augmentation importante du nombre de règlements; voir pages 8 et 15 pour plus de détails		
Coût moyen par demande d'asile réglé	3 200 \$ à 3 800 \$, selon le nombre de demandes d'asile réglées	2 850 \$		
Délai moyen de traitement (du moment où le cas est déferé au règlement) des cas réglés	Hausse à 18,5 mois, selon le nombre de cas en instance et le nombre de décideurs disponibles	Hausse à 19,2 mois, en raison d'une augmentation du nombre de cas en instance à la SPR et parce que le nombre de cas déferés dépasse la capacité financière		

Les coûts moyens sont fonction des dépenses totales et des cas réglés. Les prévisions et les résultats sont grandement touchés par les écarts dans le nombre de cas réglés.

RÉSULTAT STRATÉGIQUE ET ACTIVITÉS DE PROGRAMME



Chacune des trois activités de programme principales se concentre sur le règlement efficace et équitable des cas d'immigration et de statut de réfugié qui sont déferés à la Commission. Toutes les décisions et tous les cas réglés du tribunal, de même que l'atteinte du résultat stratégique sont tributaires de ces trois activités réunies.

L'atteinte du résultat stratégique de la CISR dépend de la quantité et de la qualité des extrants. Par exemple, un grand nombre de cas doit être réglé chaque année pour éviter aux personnes dont le cas est en instance d'attendre de longs délais. Parallèlement, la qualité et l'équité de chaque décision doivent être assurées. En 2009-2010, le résultat stratégique a été atteint avec succès. La CISR a atteint ou dépassé le nombre prévu et financé de cas réglés dans chacune de ses activités de programme. Quelque 55 350 cas ont été instruits, ce qui constitue une hausse de 14 p. 100 par rapport à l'année précédente. La Commission a également atteint son objectif de rendement qualitatif, car seulement 0,4 p. 100 de ses décisions ont été annulées par la Cour fédérale, ce qui témoigne de leur haut niveau d'équité et de qualité.

Les pages suivantes fournissent un résumé du rendement ainsi que des renseignements en ce qui concerne les ressources financières et humaines pour chacune des quatre activités de programme de la CISR au cours de la période de référence de 2009-2010.

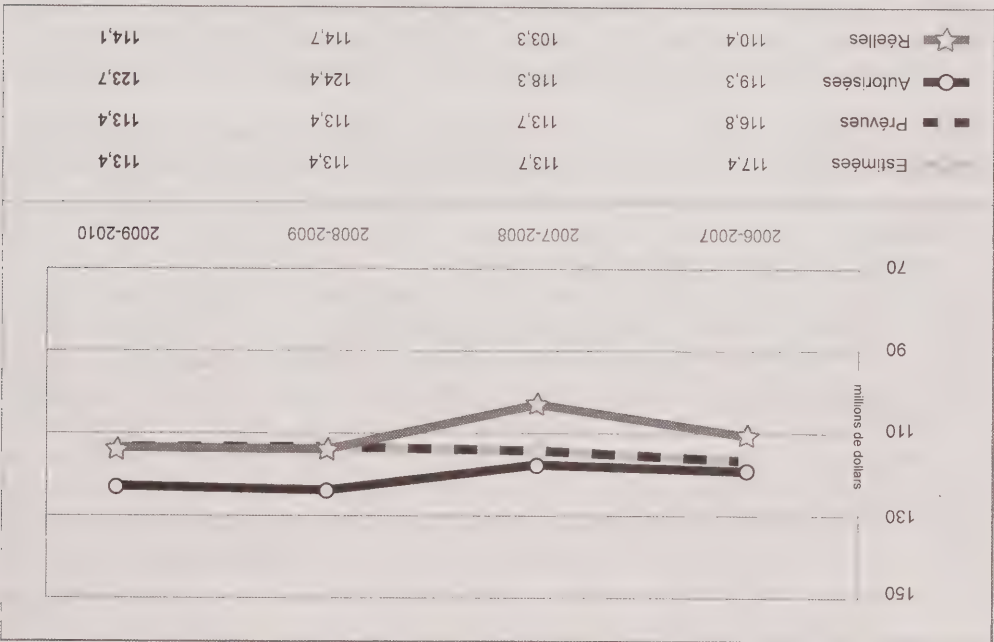
POSTES VOTÉS ET LÉGISLATIFS

Postes votés et législatifs 2009-2010 (en millions de dollars)

Poste voté ou législatif (L)	Libellé tronqué du poste voté ou législatif	Dépenses réelles 2007-2008	Dépenses réelles 2008-2009	Budget principal 2009-2010	Dépenses réelles
10	Dépenses du programme	92,1	102,7	100,8	101,1
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	11,2	12,0	12,6	13,0
Total		103,3	114,7	113,4	114,1

PROFIL DES DÉPENSES

TENDANCE AU CHAPITRE DES DÉPENSES DE 2006-2007 À 2009-2010



Ces dernières années, l'écart entre le budget principal et les dépenses prévues n'a pas été considérable, à l'exception de 2006-2007, qui comprenait un financement temporaire pour les mesures administratives liées au système de protection des réfugiés et la baisse du nombre d'appels en matière de parrainage en instance dans la catégorie des parents et des grands-parents. L'écart entre les dépenses prévues et le total des autorisations est essentiellement dû aux ajustements aux conventions collectives et au financement reporté de l'année précédente.

Le fait que les dépenses réelles étaient moins élevées depuis 2007-2008 était surtout attribuable à la diminution du nombre de décisions traduites, aux retards dans la nomination et le renouvellement de mandat des décideurs nommés par décret ainsi qu'aux postes vacants de fonctionnaires.

les années à venir. Cependant, étant donné que le projet de loi C-11 a été déposé au Parlement le 30 mars 2010 et qu'il a reçu la sanction royale en juin 2010, toutes les activités connexes de la CISR seront consignées dans les rapports ultérieurs.

DÉFIS

NOMINATION DE DÉCIDEURS. Pour régler les demandes d'asile et les appels en matière d'immigration qui lui sont déferés, la CISR dépend des décideurs nommés par décret suivant un rigoureux processus de sélection fondé sur le mérite. Tel que l'indique le rapport *Le Point, Rapport de la vérificatrice générale du Canada de 2009*, au cours d'une série de transitions de gouvernements entre 2004 et 2008, les nominations et les renouvellements de mandat des décideurs nommés par décret à la Commission n'ont pas suivi le rythme des postes devenus vacants à la suite de l'expiration de mandats et de démissions, ce qui a eu une incidence importante sur la capacité de la Commission de traiter les cas en temps opportun par les années passées. Cette situation a été corrigée en grande partie par le gouvernement cette année. En 2009-2010, il y a eu 35 nominations et 25 renouvellements de mandats de décideurs nommés par décret. La SPR et la SAI avaient presque atteint un effectif complet à la fin de la période de référence. Même s'il faut environ six mois pour que les nouveaux décideurs soient formés et acquièrent de l'expérience avant de devenir pleinement productifs, ces nouvelles nominations ont contribué au renforcement de la capacité de règlement des cas de la Commission en 2009-2010.

NOMBRE DE CAS EN INSTANCE. Au début de la période de référence, il y avait environ 57 600 demandes d'asile et 10 500 appels en matière d'immigration en instance, qui se sont accumulés au cours des trois années précédentes et découlaient surtout de deux facteurs externes, indépendants de la volonté de la CISR : une hausse du nombre de demandes d'asile déferées et d'appels en matière d'immigration interjetés ainsi qu'un manque dans l'effectif de décideurs nommés par décret de la CISR. En 2009-2010, une hausse des nominations de décideurs nommés par décret, conjuguée à une baisse du nombre de cas déferés, a permis à la CISR de freiner la croissance du nombre de cas en instance. Le rendement de la CISR à cet égard est exposé plus en détail à la deuxième partie du présent rapport. À la fin de la période de référence 2009-2010, il y avait 59 000 demandes d'asile et 11 000 appels en matière d'immigration en instance. Tel qu'il est expliqué dans le RPP de la CISR de 2010-2011, un tel nombre de cas en instance ne peut pas être considérablement réduit avec les ressources actuelles de la Commission. Une augmentation des ressources est nécessaire pour réduire le nombre de cas en instance de façon importante ou revenir à des niveaux opérationnels normaux.

SYSTÈME DE SUIVI DES APPELS ET DES REVENDEICATIONS (STAR). La CISR utilise un système périmé de gestion des cas appelé STAR, qui comporte des risques inhérents liés à l'intégrité des données et des procédures de sécurité du système. Même si le système n'a jamais subi d'intrusion ni de défaillance grave, la CISR a pris des mesures préventives pour atténuer ces risques et moderniser le système afin de s'adapter aux futurs besoins opérationnels de manière durable et sécuritaire. En 2009-2010, une structure de gouvernance solide a été créée pour superviser ces efforts, dont un comité directeur et des consultations indépendantes menées par une tierce partie.

ANALYSE DES RISQUES

CONTEXTE OPÉRATIONNEL

La CISR s'acquitte dans son mandat dans un environnement complexe et en constante évolution, qui subit l'influence de facteurs nationaux et internationaux. Des conflits et la situation dans les pays étrangers peuvent entraîner des mouvements de réfugiés, lesquels se répercutent sur le nombre de demandes d'asile présentées au Canada. De même, les changements dans les tendances migratoires internationales et les politiques nationales des autres pays d'accueil influent sur le nombre de personnes qui cherchent à entrer au Canada.

POPULATIONS DE RÉFUGIÉS. Le rapport intitulé *Niveaux et tendances de l'asile dans les pays industrialisés, année 2009*, publié par le Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR), indique que 377 200 demandes d'asile ont été présentées dans les 44 principaux pays industrialisés au cours de l'année civile 2009, soit à peu près le même nombre qu'en 2008, où 377 100 demandes d'asile ont été déposées.

Le Canada s'est classé troisième, après les États-Unis et la France, quant au nombre de demandes d'asile reçues parmi les 44 pays, avec 33 300 nouveaux cas enregistrés pendant l'année civile 2009, ce qui représente une baisse de 10 p. 100 par rapport à 2008 (36 900 demandes d'asile). Le grand nombre de demandes d'asile déferées à la CISR a diminué après l'imposition, par le gouvernement, de l'exigence d'obtenir un visa pour les citoyens mexicains et tchèques qui souhaitent se rendre au Canada. Cette mesure stratégique est entrée en vigueur à la mi-juillet 2009 et a réduit immédiatement le nombre de demandes d'asile déferées en provenance de ces deux pays sources importants.

PARRAINAGES AU TITRE DE LA CATÉGORIE DU REGROUPEMENT FAMILIAL. On prévoit que la population immigrante du Canada se situera entre 7 et 9,3 millions d'ici 2017². C'est dans ce contexte et conformément à l'objectif du gouvernement de promouvoir la réunification des familles que le nombre de demandes de parrainage au titre de la catégorie du regroupement familial a augmenté ou est demeuré élevé chaque année depuis 2001. C'est pourquoi la CISR a continué à recevoir un nombre élevé d'appels en matière de parrainage au titre de la catégorie du regroupement familial en 2009-2010.

RÉFORME DU SYSTÈME DE PROTECTION DES RÉFUGIÉS. Le gouvernement a annoncé son intention de réformer le système de protection des réfugiés au cours des derniers jours de la période de référence de 2009-2010. Des changements législatifs influenceront sur le contexte opérationnel de la CISR ainsi que sur ses processus et les affectations de ressources internes dans

¹ Le rapport peut être consulté sur le site Web du HCR, à l'adresse suivante : www.unhcr.org.
² *Projections de la population des groupes de minorités visibles, Canada, provinces et régions : 2001-2017* (Catalogue de Statistique Canada n° 91-541-XIE), mars 2005. Peut également être consulté à l'adresse suivante : www.statcan.gc.ca/pub/91-541-x/91-541-x2005001-fra.pdf

Dans son *Rapport sur les plans et les priorités de 2009-2010* (RPP), la CISR a établi trois priorités stratégiques. Leur contribution à l'atteinte du résultat stratégique de la CISR est décrite dans le tableau ci-dessous.

PRIORITÉS STRATÉGIQUES DE LA CISR

une incidence sur la comparabilité des dépenses et de l'information liée aux ETP par activité de programme entre les divers exercices.

La concordance avec les résultats du gouvernement du Canada (GC) et les avantages pour les Canadiens sont abordés plus en détail à la Section II sous chacune des activités de programme.

Par son travail relatif aux appels de mesures de renvoi, l'activité de programme Appels en matière d'immigration permet également de contribuer au secteur de résultats Un Canada sécuritaire et sécurisé.

Contribution des priorités au résultat stratégique

Régler, de manière efficace, équitable et conforme à la loi, les cas d'immigration et de statut de réfugié devant la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada

Priorités	Type	Etat du rendement et lien avec le résultat stratégique
Accroître encore davantage la capacité de réglement des cas et de gestion de l'arriéré de cas	Opérationnelle En cours	Entièrement atteinte. La CISR a poursuivi ses efforts d'évaluation et de recommandation de candidats qualifiés au ministre en vue d'une nomination à un poste de décideur. Le nombre de nominations et de renouvellements de mandats par décret signifie que, à la fin de la période de référence de 2009-2010, la CISR avait un effectif de décideurs presque complet. La CISR dépend de cette capacité essentielle pour régler les cas d'immigration et de statut de réfugié au nom des Canadiens. La CISR a veillé à ce que les ressources qui lui ont été confiées soient affectées de façon à maximiser le soutien aux décideurs. Elle a amélioré davantage la gestion du nombre de cas en instance par des stratégies gestionnelles et décisionnelles novatrices. Une augmentation de la productivité a mené à une hausse du nombre de règlements efficaces de cas. Ces facteurs ont tous contribué à mettre fin à la croissance du nombre de cas en instance, tout en maintenant la qualité et l'équité de la prise de décisions.

Renforcer les liens avec les partenaires et les intervenants	Opérationnelle Nouvelle	Entièrement atteinte. La Commission a intensifié ses efforts de diffusion externe et a collaboré avec ses partenaires et ses intervenants clés. Dans le cadre de réunions nationales du Comité consultatif sur les pratiques et les procédures (CCPP) et de réunions avec les intervenants régionaux, le personnel et les intervenants de la CISR ont discuté de questions clés en matière de politiques et de procédures, ce qui a amélioré la compréhension mutuelle et la collaboration.
Continuer de bâtir une organisation intégrée, flexible et efficace	Gestion En cours	Entièrement atteinte. La Commission a continué de veiller à l'exercice cohérent d'une justice administrative de grande qualité dans un environnement changeant. Le processus de transformation est demeuré une priorité en 2009-2010, car la Commission a intégré davantage ses trois sections et a établi de nouvelles normes de qualité en ce qui a trait à la prise de décision et au soutien décisionnel pour améliorer la responsabilisation et la transparence. En 2009-2010, la CISR a dû faire preuve de souplesse et s'adapter à deux initiatives gouvernementales majeures : l'examen stratégique, qui mènera à des ajustements des activités et du financement pendant les trois prochaines années, et le dépôt du projet de loi C-11, <i>Loi sur des mesures de réforme équitables concernant les réfugiés</i> . Ces deux activités ont exigé de la planification en 2009-2010 et influenceront sur le résultat stratégique dans les années à venir.

SOMMAIRE DU RENDEMENT

RESSOURCES FINANCIÈRES ET HUMAINES

RESSOURCES FINANCIÈRES (en millions de dollars – M\$)	
Dépenses prévues	113,4
Total des autorisations	123,7
Dépenses réelles	114,1
RESSOURCES HUMAINES (équivalents temps plein – ETP)	
Ressources prévues	1 025
Ressources réelles	973
Ecart	(52)

Le total des autorisations a augmenté de 10,3 M\$ par rapport aux dépenses prévues, en raison du financement supplémentaire reçu, dont 4,5 M\$ liés au report de 2008-2009, d'ajustements de 3,5 M\$ aux conventions collectives et du remboursement de 2 M\$ des dépenses admissibles de la liste de paye. Les dépenses réelles étaient de 9,6 M\$ inférieures au total des autorisations, surtout en raison d'une baisse du nombre de demandes de traduction de décisions (4,3 M\$) et de retards dans les nominations de décideurs et la dotation de postes de fonctionnaires (5,3 M\$).

Tableau récapitulatif sur le rendement

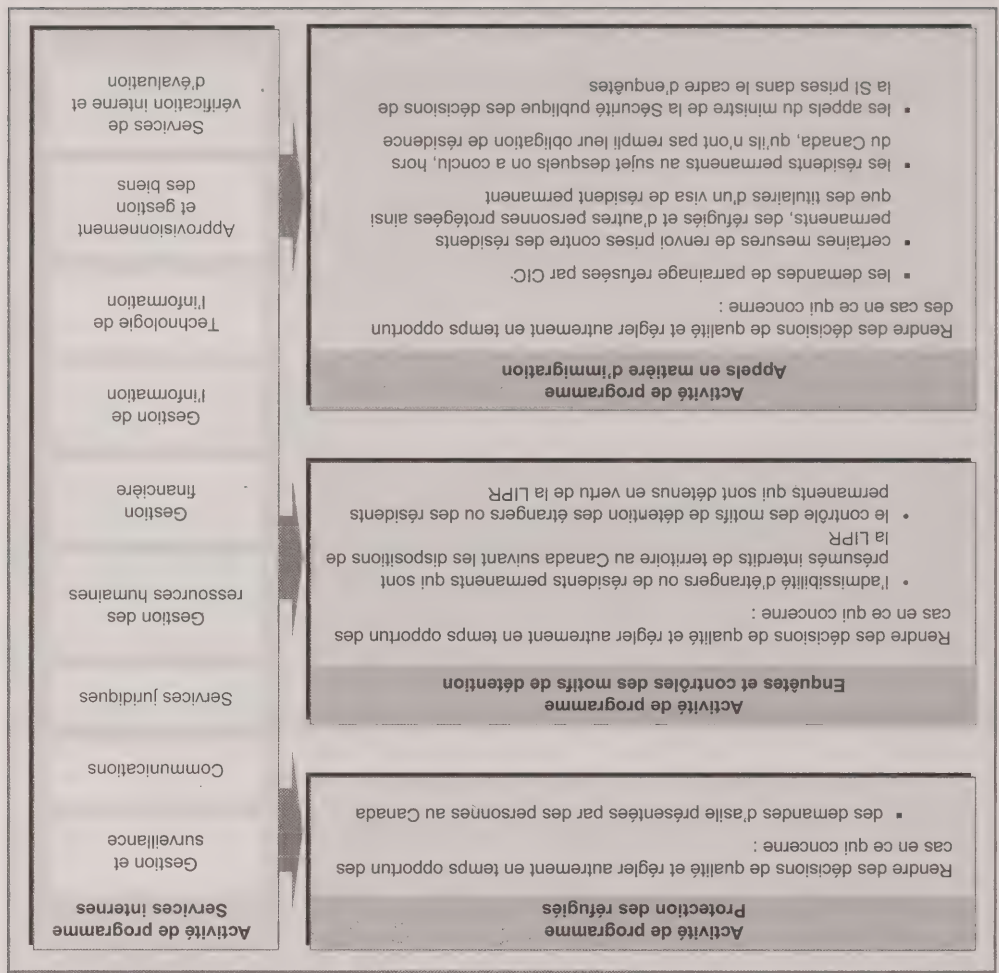
RÉSULTAT STRATÉGIQUE Régler, de manière efficace, équitable et conforme à la loi, les cas d'immigration et de statut de réfugié devant la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada					
INDICATEUR DE RENDEMENT					
<ul style="list-style-type: none"> ■ Pourcentage des décisions de la CISR annulées par la Cour fédérale (Cet indicateur de qualité est utilisé en plus des indicateurs décrits dans les activités de programme; voir la Section II pour plus de détails.) ■ La CISR a atteint son objectif de rendement, car seulement 0,4 % des décisions ont été annulées par la Cour fédérale. Cela témoigne du haut niveau d'équité et de qualité des décisions rendues par la Commission. 					
Objectif	Moins de 1 %	RENDEMENT DE 2009-2010	2009-2010 ¹ (en M\$)		
Activité de programme	Dépenses réelles de 2008-2009 (en M\$)	Budget principal	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
Protection des réfugiés	82,5	60,3	60,3	62,8	58,2
Enquêtes et contrôles des motifs de détention	13,7	11,4	11,4	12,6	9,0
Appels en matière d'immigration	18,5	13,2	13,2	16,5	15,6
Services internes	Voir Nota 1	28,5	28,5	31,8	31,3
TOTAL	114,7	113,4	113,4	123,7	114,1

Depuis le cycle des budgets des dépenses 2009-2010, les ressources de l'activité de programme Services internes sont présentées de façon distincte des autres activités de programme; elles ne sont plus distribuées parmi les activités de programme restantes, comme c'était le cas dans les budgets principaux des dépenses précédents. Cette mesure a

RÉSULTAT STRATÉGIQUE ET ARCHITECTURE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMME (AAP)

D'après le mandat conféré par la loi et son AAP actuellement approuvée, la CISR a un seul résultat stratégique et trois activités de programme, ce qui comprend la responsabilité de toutes les décisions et de tous les cas réglés du tribunal. La quatrième activité de programme, les Services internes, appuie les trois premières activités, comme l'illustre le tableau ci-dessous.

Résultat stratégique
Régler, de manière efficace, équitable et conforme à la loi, les cas d'immigration et de statut de réfugié devant la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada



organisations. La CISR a aussi des bureaux à Calgary et à Ottawa, où elle tient des audiences. Les services internes et les services de soutien sont gérés au siège de la CISR, situé à Ottawa.

JUSTICE ADMINISTRATIVE

Par l'intermédiaire de chaque section, la CISR s'efforce de rendre une forme de justice plus simple, plus accessible et plus rapide que celle rendue par les cours de justice, tout en accordant autant d'attention à l'équité procédurale, à la rigueur de la loi et à son application aux faits propres à chaque cas. Dans ses procédures et ses méthodes de règlement, la CISR applique les principes du droit administratif, dont les principes de justice naturelle, et les décisions sont rendues conformément à la loi, notamment la *Charte canadienne des droits et libertés*.

La CISR est résolue à faire preuve d'équité dans tous les aspects de son travail. La Commission respecte la dignité et la diversité des personnes qui comparaissent devant elle, certaines ayant vécu des situations très difficiles.

AVANTAGES POUR LES CANADIENS

Les immigrants et les réfugiés ont toujours grandement contribué à la croissance et à l'essor du Canada. La CISR assure des avantages continus aux Canadiens, et ce, de trois façons importantes :

- par les audiences qu'elle tient pour trancher les demandes d'asile, elle veille à ce que le Canada accepte les personnes à protéger, conformément à ses obligations internationales et au droit canadien;
- par les enquêtes et les contrôles des motifs de détention, elle contribue à l'intégrité de notre système d'immigration, assure le maintien de l'équilibre entre les droits de la personne et la sécurité des Canadiens, et fait honneur à la réputation du Canada de défenseur de la justice et de l'équité pour les personnes;
- à titre de tribunal indépendant responsable du règlement des appels en matière de patrinage, des appels d'une mesure de renvoi et des appels sur l'obligation de résidence, elle aide à promouvoir la réunification des familles, à assurer la sécurité des Canadiens ainsi que l'intégrité du système canadien d'immigration.

La CISR contribue également, de façon plus générale, à la qualité de vie des collectivités canadiennes en renforçant le tissu social de notre pays, ainsi qu'en réaffirmant les valeurs essentielles chères aux Canadiens, soit le respect des droits de la personne, la paix, la sécurité et la primauté du droit.

RAISON D'ÊTRE ET RESPONSABILITÉS

La Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada (CISR) est un tribunal administratif indépendant créé le 1^{er} janvier 1989 par une modification à la *Loi sur l'immigration*.

MISSION

Notre mission consiste à régler, de manière efficace, équitable et conforme à la loi, au nom des Canadiens, les cas d'immigration et de statut de réfugié

En 2002, la *Loi sur l'immigration* a été remplacée par la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* (LIPR), dont est tiré le mandat de chaque section de la CISR.

Mandats des sections de la CISR

Section de la protection des réfugiés (SPR)

- Statue sur les demandes d'asile
- Statue sur les demandes d'annulation de la qualité de réfugié
- Statue sur les demandes de perte de l'asile

Section de l'immigration (SI)

- Effectue des enquêtes sur des étrangers ou des résidents permanents qui demandent à entrer au Canada ou qui s'y trouvent déjà et seraient interdits de territoire
- Contrôle les motifs de détention d'étrangers ou de résidents permanents détenus pour des raisons d'immigration

Section d'appel de l'immigration (SAI)

- Instruit les appels interjetés contre le refus, par Citoyenneté et Immigration Canada (CIC), de demandes de parrainage au titre de la catégorie du regroupement familial
- Instruit les appels interjetés contre certaines mesures de renvoi prises à l'égard de résidents permanents, de réfugiés au sens de la Convention, d'autres personnes protégées et de titulaires d'un visa de résident permanent
- Instruit les appels interjetés par des résidents permanents au sujet desquels un agent de CIC, hors du Canada, a conclu qu'ils avaient manqué à l'obligation de résidence
- Instruit les appels interjetés par le ministre de la Sécurité publique contre des décisions rendues par la SI au terme d'une enquête

On peut consulter un aperçu de la CISR à l'adresse suivante : www.irb-cisr.gc.ca/tra/brcdcom/publications/oveape/pages/index.aspx.

ACTIVITÉS RÉGIONALES

La CISR exerce ses activités dans trois bureaux régionaux, situés à Toronto, à Montréal et à Vancouver : le bureau régional du Centre, responsable de l'Ontario, sauf pour la région d'Ottawa; le bureau régional de l'Est, responsable du Québec, d'Ottawa et des provinces de l'Atlantique; et le bureau régional de l'Ouest, responsable des provinces de l'Ouest. Les trois sections tiennent des audiences dans ces bureaux régionaux et sont appuyées par un soutien décisionnel et

Brian Goodman
Président



L'année à venir comportera sans doute son lot de défis pour la CISR. En raison de l'adoption de la *Loi sur des mesures de réforme équitables concernant les réfugiés* en juin 2010, la Commission devra mobiliser ses ressources et son personnel pour assurer la bonne mise en œuvre du nouveau système d'ici la date d'entrée en vigueur, en faisant tout son possible pour maintenir la productivité pendant la période de transition.

Je suis fier d'affirmer que la CISR peut compter sur un personnel dévoué, composé de fonctionnaires et de PND. Je les remercie de leur dévouement, de leur travail acharné durant la dernière année et pour les pratiques novatrices; je sais que je peux compter sur eux pour relever les défis à venir.

DÉFIS À VENIR

Depuis longtemps, la Commission fait preuve d'innovation quant à la façon dont elle exerce ses activités et, en 2009-2010, elle a continué d'accroître l'efficacité de ses processus sans compromettre l'équité. Par un recours accru à certaines initiatives, dont le traitement de cas suivant le processus accéléré et les conférences préparatoires à l'audience, pour cerner les questions et améliorer la préparation des cas, la Commission a augmenté la productivité de chaque décideur et de l'organisation. De plus, la mesure et le suivi du rendement ont été renforcés pendant la période de référence. Les activités dans ce domaine sont notamment le lancement d'un projet pilote visant à évaluer la qualité des procédures et des décisions, qui promet d'être particulièrement efficace comme outil de gestion des cas, pour surveiller la qualité des processus décisionnels de façon beaucoup plus poussée qu'il n'est actuellement possible de le faire.

RÉSULTATS DURABLES POUR LES CANADIENS

À réagi rapidement et efficacement à cette pointe inattendue du nombre de cas déférés.

Durante la période de référence, le nombre de cas reçus à la SAI et à la SI est demeuré élevé, ce qui a alourdi considérablement la charge de travail des décideurs et du personnel de soutien décisionnel dans les deux sections. La SI a notamment dû faire face à des défis quant à sa charge de travail, en raison des contrôles des motifs de détention découlant d'un afflux de ressortissants sri-lankais par bateau en Colombie-Britannique, en octobre 2009. Grâce au travail acharné et au dévouement des décideurs de la SI et d'autres membres du personnel de la Commission, la CISR a réagi rapidement et efficacement à cette pointe inattendue du nombre de cas déférés.

L'éliminer ou le réduire considérablement. À cet égard, la Commission a collaboré avec le Cabinet du ministre, le ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration, le Secrétariat du Conseil du Trésor et le Bureau du Conseil privé à des options de financement pour réduire le nombre de cas en instance.



Je suis heureux de présenter le *Rapport sur le rendement de 2009-2010* de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada (CISR). On y trouve une information équilibrée et complète sur le rendement et les réalisations de la CISR par rapport aux plans et aux priorités fixés pour 2009-2010.

La CISR est un tribunal indépendant créé par le Parlement pour régler, de manière efficace, équitable et conforme à la loi, les cas d'immigration et de statut de réfugié. Par le travail de ses trois sections, soit la Section de la protection des réfugiés (SPR), la Section de l'immigration (SI) et la Section d'appel de l'immigration (SAI), la Commission contribue directement à préserver la tradition humanitaire du Canada et à assurer la sécurité du Canada ainsi que la qualité de vie des Canadiens.

Grâce à l'engagement soutenu du ministre de la Citoyenneté, de l'immigration et du Multiculturalisme visant à combler le manque de décideurs nommés par décret à la CISR, la Commission a terminé la période de référence avec un effectif de décideurs presque complet à la SPR et à la SAI. Je remercie le ministre et le gouvernement de leur soutien à cet égard, et je suis fier du rigoureux processus de sélection fondé sur le mérite qui a permis l'obtention d'un bassin de candidats très qualifiés pour l'étude de candidatures en vue de la nomination de personnes nommées par décret (PND).

ENVIRONNEMENT COMPLEXE

En raison du grand nombre de nouveaux décideurs nommés par décret qui se sont joints à la Commission en 2009-2010, la CISR a tourné son attention vers la formation, à laquelle elle a consacré des ressources importantes. La Commission jouit d'une solide réputation au Canada et partout dans le monde pour la qualité du programme de formation de ses décideurs, qui comprend des activités d'apprentissage en milieu de travail et en classe, de l'encadrement professionnel et du mentorat personnalisés ainsi qu'un suivi et de la rétroaction continus. Parce que les décisions rendues par la CISR peuvent influencer grandement sur la vie des personnes qui comparassent devant elle, il est essentiel que les décideurs aient les qualités personnelles, les connaissances, les compétences et l'expérience nécessaires à l'exercice de leurs fonctions importantes.

La Commission évolue dans un environnement complexe, où le nombre et le type de cas ainsi que le moment où elle les reçoit sont indépendants de sa volonté. À la SPR, le nombre de nouvelles demandes d'asile déferées a diminué en 2009-2010, après plusieurs années de croissance soutenue. Cette baisse, qui s'explique notamment par la prise de mesures stratégiques par le gouvernement, a contribué au succès de la CISR en freinant la croissance du nombre de demandes d'asile en instance. Toutefois, le nombre de cas en instance, qui s'établissait à 59 000 le 31 mars 2010, est tel que la CISR devra affecter beaucoup de nouvelles ressources pour

Table des matières

MESSAGE DU PRÉSIDENT	1
SECTION I : SURVOL	3
Raison d'être et responsabilités	3
Résultat stratégique et architecture des activités de programme	5
Sommaire du rendement	6
Analyse des risques	8
Profil des dépenses	10
SECTION II : ANALYSE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMME	13
Résultat stratégique et activités de programme	13
Activité de programme 1 : Protection des réfugiés	14
Activité de programme 2 : Enquêtes et contrôles des motifs de détention	17
Activité de programme 3 : Appels en matière d'immigration	21
Activité de programme 4 : Services internes	24
SECTION III : RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES	27
Principales données financières	27
Tableaux supplémentaires	29
Autres sujets d'intérêt	29

Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada



Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2010

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Jason Kenney".

L'honorable Jason Kenney
Ministre de la Citoyenneté, de l'immigration
et du Multiculturalisme

Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement. Le budget des dépenses, qui est déposé à la Chambre des communes par le président du Conseil du Trésor, comporte trois parties :

Partie I – Le Plan de dépenses du gouvernement présente un aperçu des dépenses fédérales et résume les principaux éléments du budget principal des dépenses.

Partie II – Le budget principal des dépenses étaye directement la Loi de crédits. Le budget principal des dépenses énonce les autorisations de dépenser (crédits) et les sommes à inclure dans les projets de loi de crédits ultérieurs. Le Parlement devra adopter ces crédits afin que le gouvernement puisse mettre en application ses plans de dépenses. Les Parties I et II du budget des dépenses sont déposées le 1^{er} mars ou avant.

Partie III – Le Plan de dépenses du ministère est divisé en deux documents :

- 1) **Les rapports sur les plans et les priorités (RPP)** sont des plans de dépenses établis par chaque ministère et organisme (à l'exception des sociétés d'État). Ces rapports présentent des renseignements plus détaillés, pour une période de trois ans, sur les principales priorités d'une organisation, et ce, par résultat stratégique, activité de programme et résultat prévu, incluant des liens aux besoins en ressources connexes. Les RPP contiennent également des données sur les besoins en ressources humaines, les projets de transformation, les subventions et contributions, et les coûts nets des programmes. Ils sont déposés au Parlement par le président du Conseil du Trésor au nom des ministres responsables des ministères et des organismes qui dépendent des crédits parlementaires et qui sont désignés aux annexes I.1 et II de la *Loi sur la gestion des finances publiques*. Ces documents sont déposés au plus tard le 31 mars, pour renvoi aux comités qui peuvent ensuite faire rapport à la Chambre des communes conformément au paragraphe 81(7) du Règlement.
- 2) **Les rapports ministériels sur le rendement (RMIR)** rendent compte des réalisations de chaque ministère et organisme en fonction des attentes prévues en matière de rendement qui sont indiquées dans leur RPP. Ces rapports sur le rendement, qui portent sur la dernière année financière achevée, sont déposés au Parlement en automne par le président du Conseil du Trésor au nom des ministres responsables des ministères et des organismes qui dépendent des crédits parlementaires et qui sont désignés aux annexes I.1 et II de la *Loi sur la gestion des finances publiques*.

Le budget supplémentaire des dépenses étaye directement la Loi de crédits. Le budget supplémentaire des dépenses énonce les autorisations de dépenser (crédits) et les sommes à inclure dans les projets de loi de crédits que le Parlement doit adopter afin que le gouvernement puisse mettre en application ses plans de dépenses. Le budget supplémentaire des dépenses est habituellement déposé trois fois par année, soit un premier document en mai, un deuxième à la fin octobre et un document final à la fin février. Chaque budget supplémentaire des dépenses est caractérisé par une lettre alphabétique (A, B, C, etc.). En vertu de circonstances spéciales, plus de trois budgets supplémentaires des dépenses peuvent être publiés au cours d'une même année.

Le budget des dépenses de même que le budget fédéral du ministre des Finances sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux, 2010.

Ce document est disponible en médias substituts sur demande.

Ce document est disponible sur le site Web du SCT à l'adresse suivante : <http://www.tbs-sct.gc.ca>.

En vente chez votre librairie local ou par la poste auprès de
Éditions et Services de dépôt
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Ottawa (Ontario) KIA 0S5

Téléphone : 613-941-5995
Commandes seulement : 1-800-635-7943 (Canada et E.-U.)
Télécopieur : 613-954-5779 ou 1-800-565-7757 (Canada et E.-U.)
Internet : <http://publications.gc.ca>

Nota : Pour ne pas alourdir le texte français, le masculin est utilisé pour désigner tant les hommes que les femmes.



13673

Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada

Budget des dépenses
2009-2010

Partie III - Rapport ministériel sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2010

Canada



3 1761 11548949 4